香港申訴專員年報
2011



查明真相
判別是非

香港申訴專員公署



地址：
香港干諾道中168-200號
信德中心招商局大廈30樓

郵箱：
香港郵政總局信箱3300號

查詢及投訴熱線：
(852) 2629 0555

傳真：
(852) 2882 8149

網址：
http://www.ombudsman.gov.hk

查詢電郵：
enquiry@omb.gov.hk

投訴電郵：
complaints@omb.gov.hk

理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及／或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

目錄

大事紀要 01

緒言 05

章節 08

第一章 本署的角色及權責 09

權責 09

不受調查的行動 10

限制 10

第二章 調查程序 11

處理投訴 11

- 投訴方式
- 投訴人的代表
- 同類主題投訴
- 評審工作
- 查訊
- 全面調查
- 覆檢個案
- 調解

主動調查 14

- 選定主動調查項目
- 主動調查審研
- 主動調查的方法

落實本署的建議 14

保密規定及公布調查報告 15

調查工作的主旨 15

第三章 工作表現及調查結果 17

處理查詢及投訴 17
- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

投訴的主要原因 19
最多人投訴的機構 19
調查及查訊的結果 20
主動調查 20
建議 21
服務承諾 21
綜述 22

第四章 成效及困難 23

提高公共行政的質素 23
以調解方式處理投訴 24
《公開資料守則》 24
處理行政體制上的問題 25
- 跨部門協調
- 責任承擔

投訴人或部門的異議 26
- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 檢討對「感到受屈的人士」的詮釋
- 固執己見的投訴人
- 司法覆核

職權範圍事宜 28
綜述 28

第五章 內部行政 29

人手編制 29
職員培訓 29
文件檔案管理計劃 31
對本署的投訴 31

第六章 宣傳推廣及對外關係 33

主動接觸市民大眾 33
- 宣傳推廣活動
- 外展講座
- 資源中心
- 宣傳刊物及網頁
- 青少年教育
- 記者招待會及新聞稿

與專業人士、社區領袖等合作 35
- 顧問及太平紳士
- 立法會議員及區議員
- 申訴專員嘉許獎

與海外及內地申訴專員機構的聯繫 37
- 國際聯繫
- 與內地的聯繫

前瞻 37

附件 40

附件 1	用語詞彙	41
附件 2	《申訴專員條例》附表所列機構一覽	44
附件 3	對投訴不予跟進或不展開調查的情況	45
附件 4	處理投訴流程圖	46
附件 5	已完成的主動調查報告及主動調查審研工作索引	47
附件 6	已完成的主動調查報告摘要	48
附件 7	經查訊後終結的個案撮要選錄	61
附件 8	經全面調查後終結的個案索引	71
附件 9	經全面調查後終結的個案撮要選錄	77
附件 10	關於《公開資料守則》的個案撮要選錄	125
附件 11	所涉機構在本署進行查訊或調查後主動採取的改善措施實例	128
附件 12	以全面調查方式覆檢的個案索引	132
附件 13	以全面調查方式覆檢的個案撮要選錄	133
附件 14	履行服務承諾的統計數字	135
附件 15	組織圖	136
附件 16	顧問名單	137
附件 17	申訴專員公署的訪客	138

統計圖表 140

表 1	個案數字	141
表 2	接到的查詢／投訴數目	142
表 3	已處理的投訴個案的性質	142
表 4	接到的查詢／投訴分布情況	143
表 5	已處理的投訴個案分布情況	146
表 6	已跟進及終結的投訴個案：最多人投訴的十一個機構	146
表 7	以查訊方式終結的投訴個案結果	147
表 8	經全面調查後終結的投訴個案結果	150
表 9	經全面調查後確定的行政失當類別	150
表 10	處理投訴個案所需的時間	151

財務報表
截至二零一一年三月三十一日止年度 154

大事紀要

1988

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1993

7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

1989

2月1日

制定《行政事務申訴專員條例》

第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP 履新

3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職

11月15日

行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員

1994

2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP 履新

6月24日

修訂《行政事務申訴專員條例》:

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP

1994

6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日

「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」和「申訴專員公署」



委任顧問

1995

3月1日

擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日

主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

1996

3月1日

邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

4月15至16日

申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員

6月12至13日

首次為公職人員舉辦「投訴處理」專題研討會

9月5日

資源中心啟用

10月24日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

12月27日

「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日

推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日

設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1998

5月8日

申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長



首次舉辦「投訴處理」專題研討會



第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP

1999

4月1日

第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP 履新

7月22日

擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

2000

7月27日

進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員

11月2日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

2001

3月28日

推出電話投訴服務

12月19日

《2001 年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條件及條款
- 採納有別於政府的制度和運作程序



位於信德中心的永久辦事處

2002

9月6日

遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

2004

4月1日

戴婉瑩女士，JP 連任申訴專員，開始新的五年任期（2004 至 2009 年）

9月10日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日

借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任



簽署行政安排備忘錄

2005

10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排的一般準則和指引

11月28日至12月1日

主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議

2008

11月5至8日

主辦國際申訴專員協會常務理事會會議



國際申訴專員協會常務理事會會議



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

2009

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP 履新

6月11日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

2010

10月19日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

緒言



近幾年來，不少人都提出要努力謀求「改變」，這個口號幾乎已經變成陳腔濫調。然而，變革確實是改進的動力。

精簡程序

首先，本署檢討及精簡了處理投訴程序。我們銳意提供簡便有效的途徑，讓市民投訴有門，而又無須負擔高昂的費用。為此，我們一方面確保本署的調查公正準確，另一方面亦致力精簡程序及提升效率。對於一般性質的個案，我們將繼續行使《申訴專員條例》所賦予的「初步查訊」權力，以盡快完成個案，免卻需時較長的全面調查程序。然而，我們過去把這類查訊工作劃分為「機構內部投訴處理計劃」及「提供協助／作出澄清」的方式有欠靈活。故此，我們現已決定改變分類方法，把這個程序統稱為「查訊」。換言之，本署可視乎個案需要，要求被投訴機構同步回覆本署和投訴人。這樣，投訴人可以直接收到機構的答覆並提出意見，然後由本署作出結論。

由於上述改變，我們跟進了更多投訴個案並展開「查訊」，工作量也隨之增加。但是，本人認為，在這方面付出努力是值得的，因為投訴人可以獲得更迅速的回覆；所涉機構有更多機會聽取市民心聲；而本署工作的質量亦有所提升。假如本署不跟進這些個案，則不論投訴是否有理據，所涉機構對於服務對象的不滿便無從得知，而投訴人也不會有機會獲得被投訴一方的解釋。

持份者的參與

目前，不論公私營機構都十分重視「持份者的參與」。在本年度，本署也為落實這個概念向前邁進一步。為恪守條例的保密規定，我們過往通常都會避免向外披露調查工作及結果的詳情。不過，本署每年都召開數次記者招待會及發出新聞稿，公布工作成果，並且邀請市民就本署展開主動調查的一些課題提供資料或意見。本人當然明白，更為主動地接觸本署的顧問、參與「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士，以及利益及關注團體等持份者，對本署工作會大有裨益，因為這樣既可以加強市民認識本署的職能及服務，也有助本署選定值得調查的重要課題，有利於獲取專業意見及了解市民大眾的需要和期望。

有鑑於此，本署首度舉辦了兩次專題研討會，其中一次是向本署的顧問簡介本署二零一零年年報的內容，而另一次則邀請專業顧問、太平紳士及政府代表，共同探討「私人樓宇滲水問題」。

本署也與法律界的專業顧問緊密聯繫，研究被投訴機構或人士根據條例是否有權獲得專員聆聽其陳詞的問題，以及如何判斷誰是符合法例可向本署提出投訴的「感到受屈」的人士。

在進行主動調查方面，本署採取更積極的方式向利益及關注團體蒐集意見，例如，在審研非緊急救護車載送服務的問題時，我們訪問了病人組織；而在審研當局為有情緒及行為問題的學生所提供的教育服務時，亦曾諮詢校方及家長。

我們將繼續加強市民對本署服務的認識，評估他們提供的意見，相信此舉有助確保本署的工作符合市民大眾的期望。

推動變革

對於政府的行政表現，本人也要再三促請當局加倍努力，處理一直未有明顯進展或改善的問題。

本人留意到有些政府部門依然習慣把沿用的辦事方式視為理所當然。這種因循的態度反映出管理層未能與時並進，既忽略應用現代科技進步以提升公共服務，亦未有重視市民不斷提高的期望。

有些部門往往因為面對公眾壓力或遭到市民投訴，才不得已着手改變，這種狀況實在無法令人感到滿意。本人謹此敦促各部門首長主動檢討現行的辦事程序，確保有關程序在當前的環境下仍適切有效。

前任專員和本人都曾三番四次指出，政府部門在處理多項問題時往往缺乏協調，未能和衷共濟。遺憾的是，「各家自掃門前雪」的心態依然存在。本年度內亦有不少例子，當中包括：未能有效率地處理在運輸交匯處非法停泊單車的問題；沒有制定一致程序處理市民就原居村民墓地的查詢及投訴；沒有妥善監管撥出的政府土地；對新界豁免管制屋宇的違例建築工程未能有效執法等，在在都顯示出同樣的流弊。另外，上文提及的滲水問題，以及街頭推廣及銷售活動所造成阻塞的問題，仍有待解決。由於部門各自為政的心態，即使是處理一些非常簡單的投訴，也經常產生不必要的延誤，結果引致市民更加不滿。

政府當局仍未竭盡全力，集合各決策局和部門的力量，共同採取必要的措施，以改變這些狀況。假如有關事宜超出某個部門單獨負責的範圍，而涉及到不同的決策局，則每個部門都會傾向維護本身的利益，對其他方面則不聞不問。更大的問題是，部門首長一般都不願意把未能解決的問題提升到更高層次。從市民的角度來看，這是不能接受的。市民大眾只會視政府為一個整體，部門之間的權責分工應該在政府內部解決，絕不應該影響公共服務的質量。公共行政的要旨就是由政府履行服務市民的責任，以充分協調和合作的態度尋求解決辦法。若是任由問題出現而最終無人處理，則公眾利益和政府整體形象都會受到損害。

投訴文化

愈來愈多人慨嘆香港已成為「投訴之都」。政府官員在面對龐大工作量之餘，尚要處理數量激增且愈趨激烈的投訴，往往感到疲於應付。本人在此向各政府部門、公營機構及公職人員表明，本署的角色是擔當客觀持平的仲裁者，並不代表任何一方申述。假如發現有投訴人的指稱不合情理或不負責任，甚至隱瞞事實或無理取鬧，我們將毫不猶豫地指出實情。我們以查明真相，判別是非為己任。

所有投訴個案（包括那些不成立的投訴）都包含市民寶貴的意見，我們可從中了解公眾關注的問題。過去二十年來，申訴專員公署鋭意推動正面的投訴文化，提升香港公共行政的水平。我們亦致力成為變革的催化劑，將投訴的負面情緒轉化為帶動積極改變的正能量。本人欣悉，許多公共服務機構都把接到投訴視為檢討和改善服務的機會。多年以來，本署提出的絕大部分建議都獲得各個機構接納及落實，效果令人鼓舞。本人衷心希望這個趨勢可以持續不斷。

最後，我們對首任申訴專員（當時的名稱是「行政事務申訴專員」）賈施雅先生的辭世，表示深切哀悼。賈施雅先生於一九八九至九四年在任期間，為本署確立了公正守法、公平合理、不偏不倚的原則，為日後的工作奠定穩固的根基。對於他的貢獻，本署同人將永誌不忘。

黎年
申訴專員
二零一一年三月三十一日



章節

第一章

本署的角色及權責

1.1　申訴專員公署根據香港法例第 397 章《申訴專員條例》（「條例」）於一九八九年成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議補救和改善措施，藉此促進公平合理、開明問責，並能迅速回應市民訴求的良好公共行政。

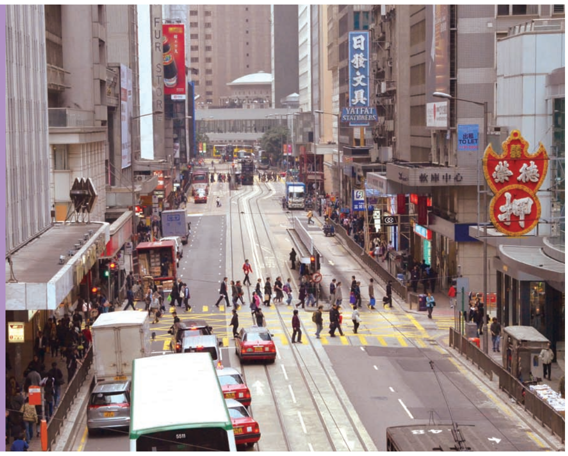


權責

1.2　申訴專員有權調查條例附表 1 第 I 部（參見**附件 2**）所列的政府部門及公營機構涉嫌行政失當的投訴。本署經常留意，並且與政府當局保持緊密聯繫，研究把適合的新部門或機構納入該附表內。民眾安全服務隊、地產代理監管局、消費者委員會及醫療輔助隊，便是自二零一零年七月起新納入附表 1 的機構。

1.3　此外，即使沒有接到投訴，申訴專員亦可就某些行政體制上的失當行為和涉及公眾利益的重大問題，展開主動調查。





1.4　根據條例第 2 條，「行政失當」一般而言是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮或不為他人着想等行為。

1.5　除涉及違反《公開資料守則》[1] 的個案外，香港警務處、廉政公署及條例附表 1 第 II 部（參見**附件2**）所列的另外兩個機構，並不在本署可調查之列。

不受調查的行動

1.6　申訴專員的職權範圍並非毫無限制。投訴個案假如涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理事宜，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權調查。這些不受調查的行動，詳列於**附件 3**。

限制

1.7　條例亦有列明申訴專員不得進行調查的其他情況，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名；或者投訴並非由感到受屈的人士或適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件 3**。

1.8　然而，在有些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查。例如，投訴人若能夠提供合理解釋，說明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能受理其個案。

[1] 政府當局在一九九五年訂立這套《守則》，訂明政府當局除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、香港金融管理局及廉政公署。

第二章

調查程序

處理投訴

投訴方式

2.1　市民投訴，一般可親臨本署提出，或以信件或填寫本署的免付郵資投訴表格，然後透過郵寄或傳真遞交。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，市民亦可以電話提出。



圖表 2.1 接待處職員接聽電話查詢／投訴

2.2　本署亦接受以電子郵件提出的投訴。不過，由於法例規定本署人員必須嚴格保密，如有違反可被判罰款及監禁，故此除非投訴人有電子證書，能夠提供電子簽署證明身份，否則我們必須以郵寄方式回覆投訴人，以防資料外洩。

2.3　鑑於電子郵件通訊日趨普遍，因此我們正在研究其他更方便市民的保密通訊方式。

投訴人的代表

2.4　提出投訴的人士通常須為感到受屈者本人，除非他／她不能親自行事（參見第一章**第 1.7 段**）。

2.5　投訴若是代表法人團體提出，則投訴人須令申訴專員信納已獲該法人團體授權（《申訴專員條例》第 10(1)(da) 條）。申訴專員如認為理據充分，會准許由法律代表提出投訴。

同類主題投訴

2.6　本署不時會接到一些關於某項時事或社會大眾廣泛討論的課題的投訴，由多名投訴人大約同時提出。本署把這類個案統稱為「同類主題投訴」，以別於其他內容或課題獨立的個案，藉此更準確地反映本署的工作量，以及統計不同機構被投訴的次數多寡。



圖表 2.2 調查組舉行會議

評審工作

2.7　本署的評審組會先評定接到的投訴是否在申訴專員職權範圍之內，以及有否表面證據，足以展開調查。評審工作通常在收到投訴的一兩天內進行，如有需要，評審組會要求投訴人提供補充資料或澄清有關事項。

2.8　評審後決定受理的投訴個案，會交由本署六個調查組的其中一組進行查訊、安排調解或展開全面調查。至於不受理的個案，我們會向申訴專員建議不予跟進。

2.9　申訴專員若決定不跟進處理某宗個案，本署會盡可能在 15 個工作天內向投訴人説明理據（有關本署的服務承諾，請參閱**附件 14**）。即使是由於投訴人匿名或無從識別其身份，或投訴人並非感到受屈者本人，經評審後決定不受理的投訴，本署亦不會完全置之不理，而會審研那些投訴是否反映行政體制上有任何普遍性問題或系統性流弊，值得本署考慮展開主動調查（參見**第 2.23** 至 **2.24 段**）。



圖表 2.3 當值主任接見市民

2.10　有些投訴個案雖然是不予跟進，但投訴人若需要某些政府部門或公營機構的服務，本署亦會主動告知他們可從何處及如何獲得服務。

2.11　本署提供「當值主任服務」，由調查人員輪流負責接見新個案的投訴人，向他們收集所須資料，並簡介本署處理投訴的程序和限制。

2.12　假如投訴人就「評審後決定不受理」的個案向本署提出上訴，評審組會進行「重新評審」，以審研是否有理據「重開」這些個案，繼而向申訴專員提出建議，由專員決定應否重開個案以進行查訊。

查訊

2.13　條例訂明，申訴專員若認為適當，可進行「初步查訊」以決定應否就投訴展開全面調查（參見**第 2.16** 至 **2.17 段**）。為了顧及投訴人的利益，我們往往會以「初步查訊」這種較快捷的方式處理一般性質的投訴個案，而並不一定要進行需時較長的全面調查。

2.14　一直以來，本署的「初步查訊」分為兩類：

(a) 「機構內部投訴處理計劃」（「現處計劃」）—

我們要求被投訴機構直接答覆投訴人，並將覆函副本送交本署參閱。本署可指定有關機構在回覆時提供某些相關資料，並監察整個處理過程和審研機構所作的答覆。假如我們對答覆不滿意，可能會作進一步查訊或展開全面調查。

(b)「提供協助／作出澄清」—

本署先向被投訴機構取得與投訴個案有關的重要事實。假如這些資料足以完全回應投訴事項，本署會把觀察所得及查訊結果告知投訴人，並在有需要時建議所涉機構採取補救辦法和改善措施。

2.15　以上分類似乎未能完全反映實際情況，而且並不容易理解。事實上，本署有時會結合這兩種方式處理投訴個案，以便投訴人及早收到所涉機構的回覆，或讓我們可以取得更詳細資料作較深入的分析。為此，我們現決定不再作上述劃分，而改為以下面這個統一的名稱描述有關工作程序：

查訊 —

如認為適當，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。在此情況下，本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊時，本署會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。



圖表 2.4 本署職員進行查訊

全面調查

2.16　投訴個案若較為複雜，涉及到原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、制度上出現流弊或程序上有缺失，本署會展開全面調查。

2.17　調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署也可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料，以及進行實地視察。如有需要，本署亦會向不同界別的顧問（顧問名單載於**附件 16**）徵詢意見。

2.18　此外，我們亦會讓可能遭到本署批評或者蒙受負面影響的機構或個別人員就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以便落實本署的建議。

2.19　在調查報告中，本署會根據投訴人所指稱的行政失當是否屬實，將投訴評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。在這種情況下，個案會被列為「投訴不成立，但機構另有失當之處」。不同類別調查結果的定義載於**用語詞彙**（參見**附件 1**）。

覆檢個案

2.20　投訴人有時會不滿意我們的調查結果或結論，而要求本署覆檢其個案。這類個案會先由原本負責的調查員審研投訴人要求覆檢的理據，然後把意見提交其調查組的總調查主任。後者會重新審視個案，並着眼於投訴人所提出的新證據或新觀點；如有需要，會要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。主管的助理申訴專員會經副申訴專員請示申訴專員，由專員決定應否接納覆檢個案的要求，以及假如接納要求，則應維持或改變原來的結論。



圖表 2.5 本署職員進行實地視察



圖表 2.6 調解後達成共識

調解

2.21　申訴專員亦可嘗試以調解方式處理投訴，但須獲投訴人與被投訴機構同意自願參與。這種另類排解糾紛的方法，適用於不涉及行政失當或情況只是輕微的個案。投訴人與所涉機構的代表會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署會委派受過訓練的調查員，擔任中立的調解員。

2.22　假如調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署會另派調查員重新展開查訊或全面調查。此舉旨在確保個案得到客觀處理，不會受到從調解會議獲得的意見和資料所影響。

主動調查

2.23　申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下，展開主動調查。這項權力使申訴專員能夠從較宏觀的角度審研問題，而不只局限於處理個別投訴。簡言之，就是審研行政體制本身或普遍性的流弊。

選定主動調查項目

2.24　專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上某些廣受市民關注的事件，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者由於本署曾多次接到同類事項的投訴（包括那些「評審後決定不受理」的個案），顯示行政體制上存在普遍性問題或制度上有行政失當（參見第 **2.9 段**）。

主動調查審研

2.25　在決定是否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步評審（稱為「主動調查審研」）。我們會先研究相關的年報、網頁、法例和傳媒報道等各種已公開的資料，以及直接向有關機構索取資料。假如初步評審顯示有需要進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

2.26　主動調查審研若顯示並無顯著行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開主動調查，而會隨即終結審研，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署會提出改善建議。

主動調查的方法

2.27　主動調查的程序與調查個別投訴的程序相若。不同之處在於，本署展開主動調查前通常會先行宣布，並且公開邀請有關界別、業內專家和市民大眾提出意見，因為主動調查的項目往往對市民生活有廣泛的影響。

2.28　在調查過程中，本署亦經常與所涉機構的高層人員會晤，討論我們初步的調查結果。這類交流會議有助澄清疑點，加深我們對事情的認識，增進彼此的了解，可使調查報告的內容更加充實。

落實本署的建議

2.29　本署在調查投訴個案或主動調查報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使公共行政更加開明問責，提高透明度和以客為本，同時提升工作程序和處事方式的成效。申訴專員甚或會在報告中評論某些不合時宜或引致不公的政策，雖然嚴格來說，政策事宜本身不屬於本署可調查的範圍。

2.30　所涉機構首長有責任定期向申訴專員匯報落實本署建議的進度。本署亦會透過書信與他們保持聯繫，跟進和監察有關進度。

2.31　與法院的裁決不同，申訴專員的建議並不具約束力。然而，假如任何機構沒有充分落實建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告。若發現所涉機構有嚴重失當或處事不公的情況，申訴專員亦可進一步向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府當局須於一個月內，或行政長官釐定的更長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。

保密規定及公布調查報告

2.32　法例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務時所知悉的資料，否則可判處罰款及監禁。保密條文旨在確保任何人士或機構可以毫無保留地向本署提供資料，無需擔心因身份或有關資料被披露而遭報復。

2.33　因此，對於任何與個案無關的人士就個別投訴提出的查詢，本署一般不作回應。不過，申訴專員可基於公眾利益，在記者招待會上以不披露個案所涉人士身份的方式，公布調查報告，又或同樣以不公開姓名等個人資料的方式，回覆傳媒對本署調查工作的查詢。

2.34　我們通常會在記者招待會上公布主動調查報告。這些調查報告的文本，均會存放在本署的資源中心及上載於本署的網頁，供市民參閱（參見**第六章**）。



圖表 2.7 申訴專員在記者招待會上回應提問

調查工作的主旨

2.35　本署的調查工作，旨在查明事實的真相，以及致力提高公共行政的水平。任意責難或誣蔑他人，俱絕非本署進行調查的用意。我們在進行查訊時必定無私無畏、不偏不倚，並且公平公正地就個案作出合理的結論。



第三章

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1　在本年度，本署接到共 5,339 宗投訴，即平均每月約 445 宗。與上年度合共 4,803 宗及平均每月約 400 宗比較，增幅為 11%。假如不將同類主題投訴（參見**第 3.4 段**）計算在內，則本年度的全年數字為 4,712 宗，較上年度的 4,410 宗增加了 6.85%。

圖表 3.1

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		總數	扣除同類主題投訴後 *
2006/07	15,626	5,606	不適用
2007/08	12,169	4,987	不適用
2008/09	14,005	5,386	4,533
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712

* 本署自 2008/09 年度起才備存有關同類主題投訴的統計數字。

3.2　另外，本署尚有 1,128 宗由上年度轉入的個案，包括 34 宗「重新查訊」的個案[1]，連同在年度內接到的投訴個案，本年度須處理的投訴共 6,467 宗。

3.3　本年度我們接到共 12,227 宗查詢，數目較往年少，而上年度則有 13,789 宗。本署在過去五年接到及處理的查詢及投訴數目詳載於**表 1**。

1　包括在過往因無法跟進處理而終結（例如無法聯絡投訴人），但其後在本年度成為可以跟進處理（投訴人重新聯絡本署）而重新展開查訊的個案。

同類主題投訴

3.4　在本年度，本署繼續接到大量（共627宗）同類主題投訴（參見第二章**第2.6段**），佔整體的數目約11.7%，當中大部分是投訴在新界大浪西灣的違例發展工程（約447宗），其餘的主要有關於一間寺廟非法佔用政府土地並興建骨灰龕（79宗）、「迷你債券」事件（43宗）、「長者維修自住物業津貼計劃」（27宗），以及一次捕捉狗隻時涉嫌虐畜的事件（19宗）。



投訴方式

3.5　大部分投訴人都以書面方式提出投訴，數目佔77.7%，而其中電子郵件仍是最多人採用的途徑（參見**圖表3.2**）。

3.6　儘管如此，親臨本署投訴的市民也愈來愈多。在本年度，有634宗（佔11.9%）投訴是由投訴人親臨本署提出的，而上年度及前一年度則分別為413宗（佔8.6%）及370宗（佔6.9%）。

已處理的投訴

3.7　正如**第3.1**及**3.2段**指出，我們在本年度接到更多投訴，因此須處理的投訴數目亦隨之上升。與此同時，本署繼續去年採用的方法，更着重要求被投訴機構直接提供與投訴個案具體相關的資料，而非單靠本署的檔案資料或已公開的資料來處理。因此，在已處理的5,437宗個案中，我們在本年度繼續跟進的投訴個案數量大增。已跟進並終結的個案達3,056宗（56.2%），較上年度的2,215宗增加近38%。

圖表3.2

投訴方式

方式	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11
親臨本署	412	251	370	413	634
書面 —					
投訴表格	586	486	1,300	863	544
信件（郵寄）	1,002	1,829	936	870	882
傳真	836	753	890	764	766
電子郵件	2,461	1,380	1,515	1,362	1,954
電話	309	288	375	531	559
總計	**5,606**	**4,987**	**5,386**	**4,803**	**5,339**



3.8　無法跟進處理的個案包括本署基於法例或職權範圍所限而不能調查的個案（參見**第一章**），以及投訴人主動撤回，或本署經初步查訊後中止調查的個案。另外，有些個案是本署認為無須進一步查訊而不予繼續處理的，主要理由如下：

- 未能確立表面證據顯示有行政失當的情況；
- 投訴人只是發表意見或尋求協助；
- 投訴人拒絕披露其個人資料，而本署則必須獲得其同意才可展開查訊；
- 所涉機構已就有關事件採取行動；或
- 另有機構負責處理有關事宜。

圖表 3.3

2010/11 年度處理的投訴

	處理的個案數目	百分比
無法跟進處理的個案	2,381	43.8%
已跟進並終結的個案	3,056	56.2%
總計	**5,437**	**100.0%**

投訴的主要原因

3.9　大部分投訴人感到不滿的原因，是他們認為所涉機構的決定或意見出錯。根據本年度處理的投訴個案中投訴人所提出的指稱，引致投訴的五大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤（33%）；
- 延誤（11%）；
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況（7.9%）；
- 監管不力（7.9%）；以及
- 沒有回應投訴（7.2%）。

詳情載於**表 3**。

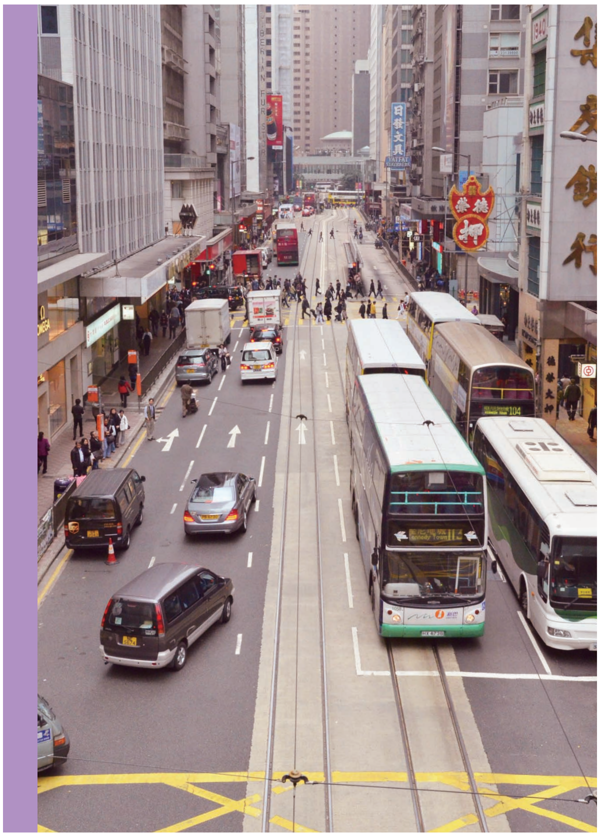
3.10　根據本署經全面調查後確定投訴成立或部分成立的個案資料統計，行政失當的五大類別是：

- 不按程序辦事（18.1%）；
- 程序不妥（15.3%）；
- 延誤（13.9%）；
- 出錯、決定或意見錯誤（11.1%）；以及
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況（9.7%）。

詳情載於**表 9**。

最多人投訴的機構

3.11　本署每年會把接到的投訴數目，扣除那些無法跟進處理的投訴個案，以計算年度內最多人投訴的機構。我們通常列出「最多人投訴的十個機構」，不過，本年度由於有兩個機構並列第十位，因此出現「最多人投訴的十一個機構」（參見**表 6**）。



3.12　地政總署名列榜首，主要是因為大浪西灣的違例發展工程引發了大量同類主題投訴（參見**第 3.4 段**）。環境保護署及規劃署亦基於同一理由，分別名列本年度第五及第六位，取代了在上年度主要因「迷你債券」事件而上榜的香港金融管理局及證券及期貨事務監察委員會。食物環境衞生署及屋宇署（為處理樓宇滲水投訴成立聯合辦事處的兩個部門）於本年度仍在排行榜上較前位置，分別名列第二及第四位，而房屋署則一如去年居於兩者中間。

3.13　社會福利署的排名在本年度稍為上升，而在上年度沒有出現在排行榜的民政事務總署則再次上榜，與康樂及文化事務署並列第十位。

調查及查訊的結果

3.14　本署經全面調查後終結了 155 宗投訴，其中有 48 宗（佔 31%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」。經全面調查後終結的投訴個案數字摘錄於**圖表 3.4**。

圖表 3.4

經全面調查後終結的投訴個案結果

分類	所有投訴	
	個案數目	百分比
成立	26	16.8%
部分成立	19	12.3%
投訴不成立，但機構另有失當之處	3	1.9%
不成立	106 (76)	68.4%
未有定論	1	0.6%
總計	**155 (76)**	**100.0%**

（註：括號內的數字為同類主題投訴。）

3.15　在本年度，本署在記錄所有以查訊方式終結的個案結果時，都會列明有否發現行政失當。這些數據有助我們從查訊結果得出較具體的資料。**圖表 3.5** 顯示，在過半數以查訊方式終結的個案中，我們都沒有發現事涉機構有不當之處，而發現有行政失當的個案約佔 29%。詳情載於**表 7**。

圖表 3.5

以查訊方式終結的投訴個案結果

結果	投訴數目	百分比
發現有行政失當	835	28.9%
並無證據顯示有行政失當	1,576	54.4%
未有定論	483	16.7%
總計	**2,894**	**100.0%**

主動調查

3.16　在本年度，本署完成了六項主動調查，主題方面涉及消防安全、道路安全、非緊急救護車載送服務、違例建築工程及政府土地的撥出。我們在記者招待會上公布這些主動調查的結果，吸引了不少傳媒廣泛報道和市民大眾的關注。截至本年度末為止，另有三項主動調查仍在進行。



3.17　我們在年度內也完成了十項主動調查審研工作（亦稱「小型主動調查」），涉及的範圍甚廣，包括非法渡輪服務、持續進修基金、樓宇安全、公營醫院如何妥善看管病人，以至於公共屋邨、旅館及床位寓所的管理。

3.18　已完成的主動調查報告及主動調查審研工作一覽表載於**附件 5**。

建議

3.19　本署在完成 155 宗全面調查個案後，提出了共 142 項建議，當中有 76 宗個案是結論為不成立而我們也沒有提出建議的同類主題投訴。另外，本署在完成六項主動調查後，亦提出了 40 項建議。在所提出的合共 182 項建議中，有 161 項（佔 88.5%）已獲所涉部門及機構接納並予落實，而餘下 21 項（佔 11.5%）則尚在考慮中。



3.20　至於以查訊方式處理的個案，本署如認為適當，亦會提出改善建議。本年度內，我們就這方面提出了共 194 項建議。關於本署就這類個案結果向所涉機構提出改善建議的詳情，請參閱**表 7**。在本年度，我們首次把以「現處計劃」及「提供協助／作出澄清」方式處理的個案統稱為以查訊方式處理的個案（參見第二章第 **2.15 段**），故本年度建議的數目已包括就「現處計劃」個案所提出的建議在內。基於這個原因，我們並無把本年度的建議數目與上年度的統計作比較。

服務承諾

3.21　本署的服務承諾及工作表現詳載於**附件 14**。在本年度，我們一如以往，在回覆親臨本署或來電查詢的市民，以及應邀安排講座方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。至於書面查詢方面，也分別有 77.7% 和 21.9% 能在五個工作天和六至十個工作天內回覆。只有一宗查詢（佔 0.4%）是我們未能在十個工作天內回覆的。

3.22　處理投訴方面，差不多所有個案都能夠在五個工作天內發出認收函件及完成初步評審，而沒有一宗超過服務承諾訂定的十個工作天時限（參見圖表 **3.6(a)**）。至於不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，則有 2.1% 超過 15 個工作天的目標時限（參見**圖表 3.6(b)**），而上年度則為 4.8%。

3.23　至於評審後決定受理跟進的個案，有 74.5% 能夠在三個月內終結，表現較上年度的 54.7%（當時尚未能達到承諾的目標）為佳。未能在六個月時限內（即服務承諾中所有個案的完成時限）終結的個案有 0.9%（參見**圖表 3.6(c)**），而上年度則為 2.1%。

圖表 3.6

(a) 發出認收函件或初步評審的處理時間

年度	回覆時間		
	5 個工作天內（目標：不少於 80%）	6 至 10 個工作天（目標：不超過 20%）	10 個工作天後
2006/07	99.9%	0.05%	0.05%
2007/08	99.9%	0.06%	0.03%
2008/09	99.8%	0.18%	0.02%
2009/10	99.9%	0.10%	0.00%
2010/11	99.8%	0.20%	0.00%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間			
年度	回覆時間		
	10 個工作天內 （目標：不少於 70%）	11 至 15 個工作天 （目標：不超過 30%）	15 個工作天後
2006/07	90.9%	8.7%	0.4%
2007/08	88.1%	10.3%	1.6%
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%
2010/11	83.4%	14.5%	2.1%

(c) 其他已終結的個案的處理時間			
年度	回覆時間		
	3 個月內 （目標：不少於 60%）	3 至 6 個月 （目標：不超過 40%）	6 個月後
2006/07	57.1%	40.3%	2.6%
2007/08	56.5%	41.5%	2.0%
2008/09	65.9 %	32.3%	1.8%
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%
2010/11	74.5%	24.6%	0.9%

3.24 我們雖然一直努力加快處理投訴個案的速度，但過程中或會受到一些非我們所能控制的因素影響，例如個案性質較複雜，或在處理過程中有新發展。有時候，被投訴機構可能要求給予較多時間準備回覆本署的查訊，我們不會輕易應允，而會先問清楚要求延長時間的理據。

綜述

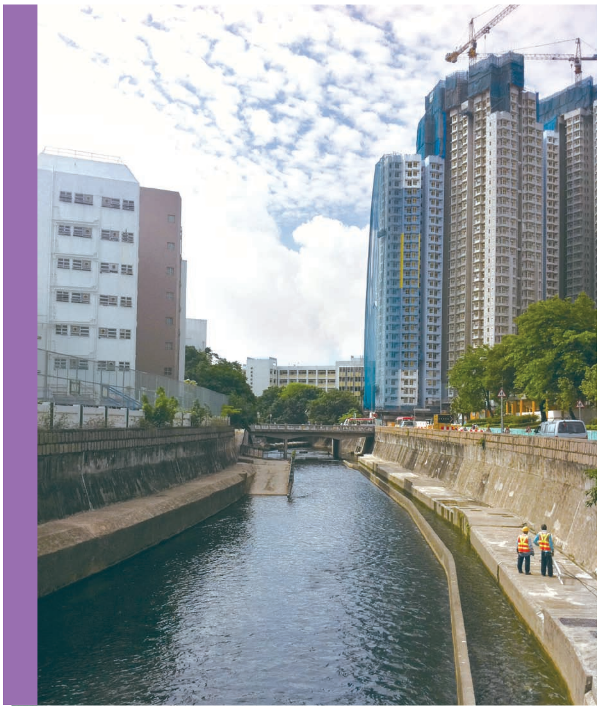
3.25 由於接到的投訴個案數目上升，在處理投訴方面，我們過去一年面對不少挑戰。儘管如此，我們仍繼續去年開始實行的做法，更着重要求被投訴機構向投訴人提供具體的資料或回覆，而不會單憑手頭上或已公開的資料簡單地終結個案。雖則工作量因此增加了，但由於本署人員積極投入，加上所涉機構通力合作，我們能夠完成更多的個案，在履行服務承諾方面也取得更佳成績。

第四章

成效及困難

提高公共行政的質素

4.1　　正如本署的使命宣言所述，本署調查工作的一個重要目標，是提高公共行政的服務質素和水平。為達致這個目標，本署會在完成查訊及調查時，提出意見及建議。本署欣悉，所提出的大部分意見及建議都已獲得所涉機構接納（參見第三章**第 3.19 段**）。



4.2　　本署會跟進所提出的意見及建議，直至有關機構落實相應措施，使運作及服務得以明顯改善為止。他們採取的措施大致可歸納如下：

(a) 制定更清晰指引，使運作更一致和有效；

(b) 改進跨部門的協調安排；

(c) 改善處理市民查詢／投訴的措施；

(d) 改善服務的措施；

(e) 訂立較合理的規則及收費；

(f) 為市民提供更多更清晰的資料；以及

(g) 員工培訓。

有關機構在本年度採取的一些改善措施實例載於**附件 11**。

4.3　每年，我們都把申訴專員年報提交立法會省覽，而政府當局亦會向立法會提交《政府覆文》，撮錄所涉機構為落實本署的建議所採取的行動，並匯報最新進展。

以調解方式處理投訴

4.4　《申訴專員條例》賦權本人在不涉及或只涉及輕微的行政失當的個案中，可以透過調解方式處理投訴（參見第二章**第 2.21 段**）。本人相信，我們可以更積極地採用這種另類排解糾紛的方式處理投訴。

4.5　在本年度，我們檢討並更新了安排調解的程序，鼓勵本署人員選擇適合的投訴個案，最後以調解方式解決了七宗投訴。儘管數目仍不算多，但與過去四年每年最多只有三宗調解個案比較，增幅十分明顯。據投訴所涉各方的回應顯示，由於調解能夠達致大家都滿意的結果，因此投訴人和所涉機構都表示歡迎。



《公開資料守則》

4.6　《申訴專員條例》賦予本人權責，就有關違反政府《公開資料守則》的投訴進行調查（參見第一章**附註 1**）。根據規定，若有市民提出要求，除非有《守則》列舉的適當理由可以不公開資料，否則各政府部門須向他們提供所管有的資料。《守則》適用於所有政府部門，包括那些沒有納入《申訴專員條例》附表 1 第 I 部，而本人無權就一般行政失當事宜對其展開調查的機構（例如警務處及廉政公署）。

4.7　在本年度，我們接到共 39 宗涉嫌違反《守則》的投訴。雖然數字較上年度減少，但與過往數年比較仍屬偏高，詳情載於下列**圖表 4.1**。

圖表 4.1

過去五年關於《守則》的投訴數目

年度	接到的投訴數目
2006/07	7
2007/08	17
2008/09	24
2009/10	46*
2010/11	39

*　此項數字包括在 2009/10 年度接到的三宗有關投訴。這些投訴在該年度並未列為關於《守則》的個案，而是在隨後的年度完成調查時才歸入此類。

4.8　《守則》是確保政府開明問責，保障市民的公民權利和政治權利的重要手段。本人對涉嫌違反有關規定的投訴非常重視。假如認為適當，本人會提出改善建議，協助部門在處理市民索取資料的要求方面，更嚴格地遵從《守則》的精神。**附件 11** 載列了兩個部門採取相應改善措施的實例，其中一個部門已就有關事宜修訂其內部指引（個案編號 2007/4073，參見**附件 11** 第 (a) 部），而另一部門亦已訂立安排，更有系統地公布涉及重大公眾利益的資料（個案編號 2009/4180(I)，參見**附件 11** 第 (f) 部）。

處理行政體制上的問題

4.9　許多投訴其實基於相同的原因，或者形式十分近似，顯示所涉機構存在較為根本性的問題或行政體制上的流弊。本署相信，如能根除這些體制上的流弊，將可大大改善公共行政，避免不少日後衍生的投訴。因此，本署在處理投訴時，會特別留意事件是否顯示所涉機構內部有任何行政體制上的問題。如有需要，我們會展開主動調查，作更深入的探討。假如發現任何這類問題，本署會要求有關部門或決策局的首長注意，如有充分理據，甚至會促請政府最高當局關注。



跨部門協調

4.10　各部門之間缺乏協調，以及「各家自掃門前雪」的心態所產生的問題，仍然是不少投訴背後的原因，尤其是涉及土地撥出或劃分的個案。我們在本年度處理的一宗個案中，投訴最初涉及的問題很簡單，只是關於一條通往公眾康樂設施的小徑出現路面下陷及水浸。投訴人向 1823 電話中心求助，但電話中心聯絡的各個部門都急忙否認責任，而地政總署又遲遲未能翻查出決定負責部門的關鍵資料，以致電話中心無法確定責任誰屬。鑑於問題拖延超過一年仍未解決，其中一個部門曾主動提出負責維修，雖然在釐清負責部門後最終無須這樣做，其態度仍值得肯定。假如所有事涉部門都能夠在初期便採取同樣積極的態度，問題早就獲得迅速解決，而那次有損政府形象的事件也可以避免。

4.11　在另一宗個案中，政府當局在一九七零年代應前教育司署的要求，向其撥出一幅土地供某體育協會使用，主要為學校提供活動設施，但近年發現該土地的使用率偏低。教育局辯稱該土地是直接撥予協會的，力圖推卸責任，直到本署後來翻查原來的撥地文件，該局才願意承擔責任。由於教育局存在畫地為牢的心態，導致事涉土地使用率偏低的情況長期持續。

4.12　在上年度，本人曾指出地政總署及屋宇署對新界違例建築工程採取執法行動的職責分工不清晰，並就該課題展開主動調查。有關調查已在本年度完成，本署發現，由於兩個部門對本身的責任範疇作出過度狹窄的詮釋，結果突顯了「在建工程政策」的不足。

4.13　街道管理及樓宇滲水問題，仍然是由於所涉部門之間未能通力合作而更形惡化的兩個常見問題。鑑於本署持續收到大量涉及這兩項問題的投訴，本人已敦促政府最高當局關注，並要求有關部門採取有效的改善措施。



責任承擔

4.14　在去年的年報中，本人曾就部門管理層在監督及監察前線人員工作方面所承擔的責任提出意見。責任承擔的另一個重要層面，亦牽涉部門所聘任的承辦商和顧問公司的工作表現。

4.15　當中一個例子，是屋宇署對所聘用的專責調查滲水投訴的顧問公司監督不力。在許多個案中，我們都發現該署採取的行動，未能確保其顧問公司及時糾正不妥善的工作。很多時候，該署只是另聘顧問公司，而沒有採取措施，確保新聘的公司有較佳表現。本署認為，屋宇署應該更積極監督那些顧問公司的工作表現。



4.16　水務署一直把在新落成樓宇安裝水錶及更換水錶計劃的工作外判。本署在處理多宗投訴個案時發現，該署並沒有認真查核所聘用的承辦商的工作，以致未有察覺水錶被掉亂，直至接到用戶投訴水費過高時才赫然發現出錯。房屋署亦把大部分的屋邨管理服務外判。然而，不少個案顯示，當有住戶投訴外判管理公司服務欠佳時，房屋署只把投訴轉交有關公司自行處理，而沒有監督跟進行動，確保投訴事項獲得有效解決。

4.17　本署必須鄭重指出，部門雖然可以把服務的工作外判，但提供服務的責任始終仍須由部門承擔。把服務外判後，部門要適當地承擔責任，採取積極行動，確保服務維持在合理水平。

投訴人或部門的異議

重新評審個案

4.18　正如**第二章**所述，本署接到的所有投訴，均由評審組先行評定是否在申訴專員的法定職權範圍內，以及是否有表面證據，足以展開調查。假如本署決定不受理個案，而投訴人不同意的話，他們可以要求本署重新評審其個案。

4.19　本年度內，我們接到共 290 宗重新評審個案的要求，並就其中 89 宗重新展開查訊。

覆檢個案

4.20　投訴人有時會不滿意我們就投訴事項所得的調查結果或結論，而要求本署覆檢其個案。本署會按照既定程序處理這類要求（參見第二章**第 2.20 段**），假如認為理據充分，會進行覆檢。個案若須作深入研究，我們就會以全面調查方式進行覆檢。



圖表 4.2 本署職員覆檢投訴個案

圖表 4.3

所有覆檢個案

理由 / 結果	新證據 有	新證據 沒有	新觀點 有	新觀點 沒有	不在本署職權範圍內	合計
改變決定	3		5			**8**
維持決定		58			1	**59**
						67

4.21 在本年度，本署接到共 93 宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的 26 宗，並就其餘 67 宗進行覆檢。在完成覆檢後，本人改變了對八宗個案的決定，而餘下的 59 宗個案則維持原來的決定。詳情參見上列**圖表 4.3**。

4.22 當中有五宗覆檢個案是以全面調查方式進行，完成後本人改變了對兩宗個案的決定。有關這些個案的詳情載於**附件 12**。

檢討對「感到受屈的人士」的詮釋

4.23 本署在評審某宗投訴個案時，曾基於投訴人並非直接或是本身因所指稱的行政失當而感到受屈的緣故，而決定不予受理。其後，我們認為有必要對《申訴專員條例》第 10(1)(d) 條中「感到受屈的人士」的詮釋進行檢討。在諮詢本署一位法律界的專業顧問後，我們認為不妨採取較為寬鬆的詮釋。因此，將來假如投訴人能夠提出有合理論據的說法，顯示他因為某項行政行為導致的行政失當而遭受不公平對待，我們就會視他為「感到受屈的人士」。

4.24 我們會在來年試行對投訴個案採用這個新詮釋，並在積累一定經驗後檢討其成效。

固執己見的投訴人

4.25 正如前文所述，對本署的決定或查訊結果感到不滿意的投訴人，可以循適當途徑要求本署重新評審或覆檢其個案。然而，有些投訴人卻以抗爭的手法表達不滿。一些個案的投訴人經常三番四次致電本署多名職員，有時甚至出言辱罵。其中情況較為極端的一宗個案，是投訴人來到本署，擾亂我們的運作，有幾次甚至威脅使用暴力。

4.26 遇到這類情況，我們總會保持克制，以一貫的專業態度向投訴人耐心解釋提出上訴的適當途徑，包括他們若認為有需要，可以向法院尋求司法覆核。然而，假如他們依然蠻不講理，我們會採取果斷措施，以確保本署對市民的服務不致受到影響。

司法覆核

4.27 投訴人假如不滿意本人的決定，除可要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。



4.28 與上年度一樣，本年度內並沒有投訴人就本人的決定申請司法覆核。去年的年報中曾提到一名投訴人就法院否決其司法覆核申請而提出上訴。有關聆訊已於二零一零年九月進行，法院駁回其上訴，並命令上訴人須支付雙方的堂費。上訴人現正就這項命令提出上訴。

職權範圍事宜

4.29　正如本人在去年的年報中所述，政府當局已決定把下列四個機構納入《申訴專員條例》附表 1 第 I 部之內：

民眾安全服務隊；
地產代理監管局；
消費者委員會；
醫療輔助隊。

有關修訂已於二零一零年七月二日生效。

4.30　本署就職權範圍進行的檢討，最終令上述四個機構納入申訴專員的職權範圍內。除此以外，本署假如知悉有關政府設立新的公營機構的建議，也會審閱相關資料。例如，政府當局曾就設立投資者教育局及金融糾紛調解中心的建議進行公眾諮詢，本署已於二零一零年三月向政府當局提交意見書，並一直注視當局的回應。

4.31　在本年度，我們亦留意到政府已向立法會提交建議，設立新的通訊事務管理局，以取代廣播事務管理局及電訊管理局。本署已於二零一一年一月去函政府當局，表達對有關事宜的意見。

4.32　本署亦於二零一零年十二月向立法會表達有關職權範圍的意見，以協助其檢討獨立監察警方處理投訴委員會的運作。

綜述

4.33　我們最感欣慰的，是本署透過獨立的查訊和調查，促使公共行政的質素不斷提高：政府的服務更好、行政效率更高、規則更合理，管治更加開明問責。我們會繼續促請政府當局注意行政體制上較為根本的問題，直至它們獲妥善解決為止。

4.34　本署將繼續致力把調查工作維持在最高水平，市民對本署處理投訴的工作若有任何不滿意或不同意見，我們亦極為重視。本署經常定期檢討調查結果及工作程序，藉此提升服務質量，為保障市民的各項權利而努力不懈。



第五章

內部行政

人手編制

5.1　鑑於個案數字持續上升，本署近年已加強整體人手編制。由於增設了兩個調查組，我們預計現時的編制應該足以應付每年平均約 5,000 宗投訴。個案數字若出現季節性驟增時，則會聘請具有豐富公共行政經驗的臨時調查人員加入，協助常規人員的工作。

5.2　在高級管理層方面，新任副申訴專員蘇錦成先生於二零一零年四月加入本署，接替擔任該職務近九年後退休的余黎青萍女士。黎女士多年來全心全意推動申訴專員制度，致力於確立公平公正、卓越高效的公共行政體制，本署謹向她致謝。

職員培訓

5.3　與過往一樣，我們非常重視員工培訓，確保本署職員都具備所需的工作技能，有效地執行職務及提升效率。

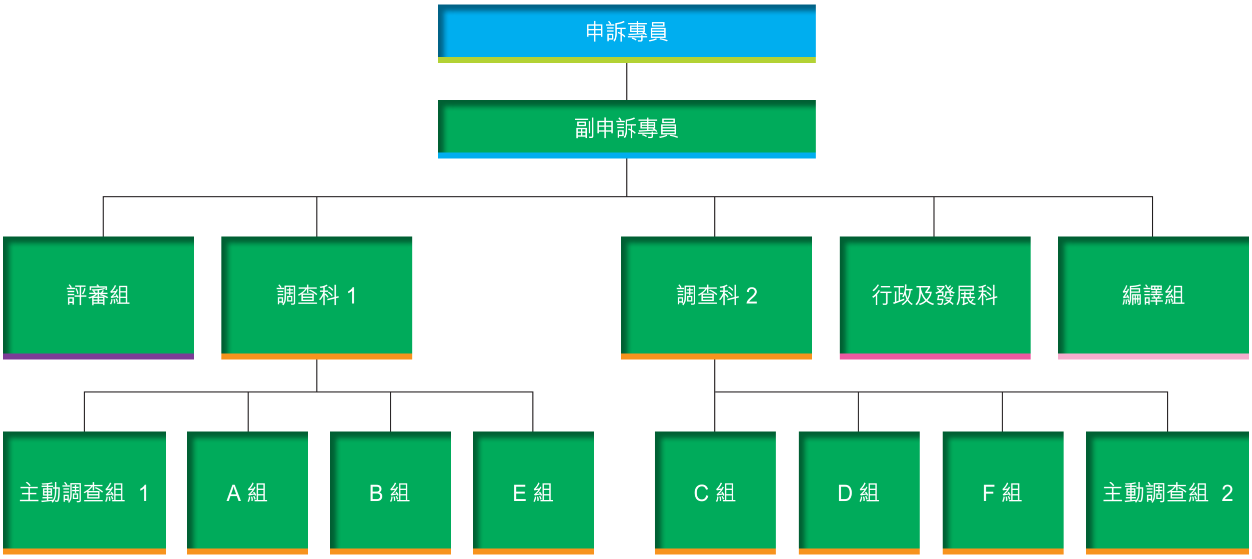
5.4　在本年度，我們先後舉辦了兩次入職簡介課程，協助新招聘的人員盡快熟習環境和投入工作。在常規的培訓方面，我們亦着重提升調查人員的整體中英文應用能力，透過舉辦培訓課程及分享經驗的講座，加強他們的語文運用技巧。



圖表 5.1 電話應對技巧的培訓

5.5　為了加強前線人員的溝通技巧，我們委託兩位在客戶服務方面的專家，為本署職員舉辦兩次培訓講座，以專題形式分別探討電話應對及面談技巧。

圖表 5.2 組織架構



圖表 5.3

人手編制

職員分類	**截至 2009 年 3 月 31 日**	**截至 2010 年 3 月 31 日**	**截至 2011 年 3 月 31 日**
首長級人員	4	4	4
調查人員	56	51	54
行政及支援人員	47	47	48
常規人員合計	**107**	**102**	**106**
臨時調查人員：相等於全職人員（合計工日）	4.8 (1,268)	4.3 (1,146)	5.1 (1,351)
臨時支援人員	4	12	—
總人數	**115.8**	**118.3**	**111.1**

5.6　我們認同選取適當的投訴個案，以調解作為解決紛爭的有效方式（參見第二章**第 2.21 段**）。為加強這方面的能力，本署於二零一零年五月為調查人員舉辦調解培訓課程，除講述調解理論的知識外，亦透過角色扮演活動，讓他們實際體驗調解過程。

5.7　為擴闊員工的視野，本人樂意為屬下職員提供機會，認識其他國家和地區關於公共行政及調查投訴的辦事方法及制度。

5.8　本署兩名高級調查主任在年度內前往上海，參與專為香港紀律部隊而設的為期一周的「國情培訓班」課程，研究內地的行政體制和發展。

5.9　在本地培訓計劃方面，本署調派了兩名高級調查主任到立法會秘書處的申訴部實習半天，觀察立法會議員如何接見遞交請願信的投訴團體。這是我們持續與其他機構交流處理投訴經驗的其中一項安排。



圖表 5.4 面談技巧的培訓



圖表 5.5 調解技巧的培訓



圖表 5.6 上海培訓之旅

文件檔案管理計劃

5.10　本署把投訴及調查檔案轉為電子形式的進展順利，使資料的儲存更長久和更有系統，而且便於檢索。大部分舊記錄均已完成電子化，因此，我們逐步縮減主要由臨時支援人員組成的專項工作小組的編制，只保留足夠人手處理餘下的舊檔案及新記錄。

對本署的投訴

5.11　在二零一零／一一年度，我們完成了共 18 宗對本署的投訴，內容涉及職員態度或工作方式和程序，又或兩者都涉及。在這些投訴當中，有五宗經本署調查後認為「成立／部分成立」，反映出本署的服務在某些方面尚要改善，尤其是要加強溝通的技巧。本署每次都會為有關職員提供輔導，針對其不足之處謀求改善之道。

5.12　投訴人針對本署職員的投訴，往往是由於他們不滿意本署就其投訴某些政府部門或公營機構所作的結論和決定。在這方面而言，他們其實是錯怪了個別職員，因為所有個案的結論均是本人的決定，而非屬於代表本人簽發覆函或調查報告的職員。本署會視乎情況，把這類對本署的投訴作為覆檢個案的要求處理。假如有新的理據，足以支持本署修改投訴個案的調查結果，我們定會改正。本署的最終目標，是竭盡所能，進行公平公正的調查。

5.13　無論如何，我們定會極為嚴肅地處理這類投訴，因為每宗投訴都帶給我們重新審視工作制度和行事程序的機會。本署重視從中汲取的經驗，隨時樂意改善為市民提供的服務。

圖表 5.7

2010/11 年度終結的對本署的投訴

投訴性質	成立	部分成立	不成立	未有定論
職員態度（包括延誤及疏忽）	—	—	9	1
工作方式和程序	1	3	3	—
職員態度及工作方式和程序	—	1	—	—
總計	**18**			



第六章

宣傳推廣及對外關係

6.1　一直以來，我們都非常注重與社會各界保持密切聯繫，這樣本署的工作才能夠符合市民大眾的期望。在本年度，除繼續進行各種宣傳活動和出版刊物外，我們也積極加強與相關機構和人士的聯繫，推廣本署的工作及收集他們的意見。

主動接觸市民大眾

宣傳推廣活動

6.2　我們在二零一零年十月展開新一輪的宣傳推廣活動，製作了五輯介紹申訴專員職權範圍及工作的全新宣傳短片，在電視、巴士及鐵路車廂內播放。同時，又在兩份暢銷的本地報章上刊登廣告。我們希望透過這些推廣活動，加深社會各階層人士對本署的認識。



圖表 6.1 報章廣告

外展講座

6.3　除此之外，本署也經常到不同的政府部門、學校、大學及長者中心舉辦講座，主動接觸社會各界人士。在本年度，我們舉辦了逾 20 次外展講座，出席者的反應令人鼓舞。



圖表 6.2 為政府部門舉辦的講座

資源中心

6.4　本署的資源中心備有各種關於本署及世界各地相關機構的刊物和資料，包括本署出版的通訊《申報》、年報、主動調查報告、錄像，以及外地申訴專員機構的期刊等，歡迎市民到資源中心查閱有關資料。

宣傳刊物及網頁

6.5　我們會定期更新本署出版的刊物及網頁。隨着四個公營機構（即民眾安全服務隊、地產代理監管局、消費者委員會及醫療輔助隊）在二零一零年七月納入《申訴專員條例》附表，我們已更新宣傳單張的設計和內容，而投訴表格亦已經過檢討及修訂，以反映本署最新的運作模式。市民可以到本署的資源中心或民政事務總署轄下各分區民政事務處索取有關刊物，或到本署網頁下載。

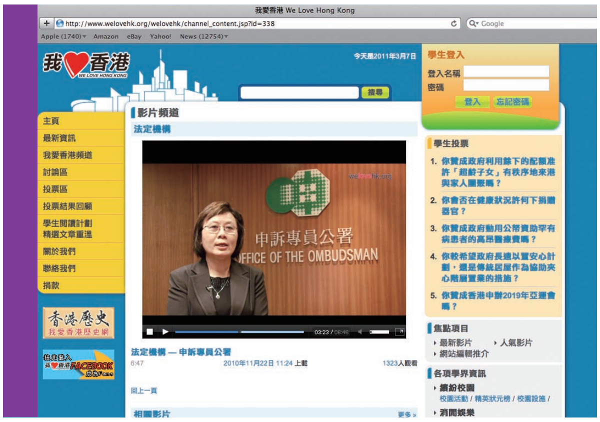


圖表 6.3 本署的各種刊物

6.6　本署網頁（www.ombudsman.gov.hk）提供一個重要的平台，方便市民查閱關於本署的最新消息。各種刊物、調查報告、新聞稿、常用表格及我們最新的宣傳短片，市民都可以隨時瀏覽或下載。

青少年教育

6.7　我們相信，市民應該從小開始認識公平、公正等積極的社會價值觀，所以青少年教育是我們十分重視的一環。互聯網是向年青一代發布資訊的一個重要而且有效的途徑，因此，本署在二零一零年十月與志願團體合作，製作了一輯關於申訴專員工作的短片，並把短片上載到一個專門與本地學生分享教育短片的網上平台「我愛香港頻道」。我們將繼續尋求更多與其他機構合作的機會，利用互聯網宣傳本署的工作。



圖表 6.4「我愛香港頻道」

記者招待會及新聞稿

6.8　在向公眾發布關於本署的重要資訊方面，本人非常倚重大眾傳媒的支持。在本年度，我們舉行了三次記者招待會，公布了兩份投訴調查報告（不披露個案所涉人士的身份）及五份主動調查報告的結果。另外，我們亦宣布展開兩項主動調查。香港的報章、電視、電台和網上傳媒都有廣泛報道我們的工作。



圖表 6.5 申訴專員主持記者招待會

圖表 6.6

記者招待會及新聞稿	
2010年5月13日	• 公布一項關於投訴運輸署推卸責任，未能妥善處理公共運輸交匯處單車違例停泊問題的個案調查結果（不披露個案所涉人士的身份） • 公布有關消防安全規管措施的主動調查結果
2010年9月9日	• 宣布就當局為有情緒及行為問題的學生提供的特殊教育服務展開主動調查 • 公布以下兩項主動調查的結果： i. 違例駕駛記分制度 ii. 政府土地的撥出及監管
2010年11月10日	• 宣布就當局對水錶及用戶帳目的管理展開主動調查
2010年12月21日	• 公布一項關於投訴水務署掉亂水錶的個案調查結果（不披露個案所涉人士的身份） • 公布以下兩項主動調查的結果： i. 醫院管理局非緊急救護車載送服務的管理 ii. 運輸署如何改善公共小巴的營運安全



圖表 6.7 申訴專員接受電台節目專訪

與專業人士、社區領袖等合作

顧問及太平紳士

6.9　為提升本署的工作效能和影響，我們會在有需要時尋求本署顧問的協助，亦會透過「太平紳士協助推廣計劃」，獲取太平紳士的支持。

6.10　二零一零年十二月，本署舉辦了一個關於樓宇滲水問題的研討會。滲水問題一直困擾香港不少家庭，我們為此邀請了本署的顧問、太平紳士、政府代表，以及這方面的專家出席，分享他們對處理有關問題的見解。這次研討會共有逾60人出席，大家都積極參與討論，充分交流了意見。



圖表 6.8 樓宇滲水問題研討會

立法會議員及區議員

6.11　每年，申訴專員都會與立法會議員會面，講述本署的工作概況。本年度的會面於二零一零年十二月十四日舉行，本人在會上向議員簡介本署的工作，並討論雙方共同關注的事宜，當中包括申訴專員對涉及人事問題的調查權力，以及如何界定「感到受屈」的人士。

6.12　在地區層面，我們致力與區議會建立鞏固的聯繫，以改善社區服務。本人於二零一一年一月在民政事務總署的協助安排下，與各區區議會的主席及副主席會面，向他們簡介本署的工作近況，也收到不少寶貴的意見。

6.13　為加強與立法會議員及區議員的合作，我們在二零一一年三月三日為議員的助理舉辦了一次研討會，藉此讓他們更加認識本署的職能及運作，促進彼此日後在處理公眾關注的事宜上的合作。在這次研討會上，逾 90 名出席者就大廈管理、公共房屋、滲水問題、交通設施、公共醫療服務等市民關注的重要問題進行討論，效果十分理想。



圖表 6.9 為議員助理舉辦的研討會

申訴專員嘉許獎

6.14　我們每年均會表揚在處理投訴和改善公共行政方面表現出色的公營機構及公職人員。本年度申訴專員嘉許獎的得獎機構是入境事務處（大獎）、強制性公積金計劃管理局及學生資助辦事處。頒獎典禮在二零一零年十一月十六日舉行，以表揚上述機構和 21 位得獎公職人員。從各方面的反應可見，申訴專員嘉許獎不但有助增進公職人員對申訴專員制度的認識，同時亦可鼓勵他們以積極態度，處理市民對公營機構行政失當的不滿。

圖表 6.10

二零一零年得獎機構一覽
入境事務處（大獎）
強制性公積金計劃管理局
學生資助辦事處

圖表 6.11

二零一零年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	2
土木工程拓展署	2
土地註冊處	1
市區重建局	1
法律援助署	1
社會福利署	1
香港海關	1
效率促進組	1
強制性公積金計劃管理局	2
渠務署	2
税務局	1
路政署	1
運輸署	2
醫院管理局	1
醫療輔助隊	1
懲教署	1



圖表 6.12 申訴專員嘉許獎頒獎典禮

與海外及內地申訴專員機構的聯繫

國際聯繫

6.15　本人非常重視與外地的申訴專員機構保持緊密聯繫，他們的調查和運作模式可作借鑑，亦有助本署的辦事方式及程序更加完善。本人一直積極參與國際層面的交流活動。二零一零年八月，本人出席亞洲申訴專員協會在菲律賓馬尼拉舉行的大會暨常務理事會會議。二零一零年十月，本人於國際申訴專員協會在百慕達舉行的常務理事會會議上獲選為司庫。二零一一年三月，本人前往台灣，參加第二十六屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議。這些會議使本人更全面地認識不同社會、政治和文化背景下的申訴專員制度。

6.16　二零一零年七月，本署的一名助理專員與一名高級調查主任前往馬來西亞吉隆坡，參與亞洲申訴專員協會「地區技術支援計劃」的集思會。區內多個成員機構均有派員出席，大家交流處理投訴及調查工作的心得。

與內地的聯繫

6.17　自一九九六年起，本署一直與中國監察學會合辦交流活動。二零一零年十月，中國監察部派出一個六人代表團，到香港訪問五天，我們安排了多個政府部門及公營機構為他們舉行簡介會。交流活動有助內地代表加深對香港行政制度及社會經濟發展的認識，我們也藉此機會，就雙方的調查方法及程序交換意見。



圖表 6.13 與內地進行交流活動

6.18　二零一零年十一月，副申訴專員率領五位同事到湖北和廣東，進行為期五天的訪問，參觀當地的行政中心，並考察他們處理查詢和投訴的機制。這次寶貴的經驗令本署職員不但增廣見聞，更有機會以新的角度，深入思考回應市民投訴的方法。



圖表 6.14 在廣東惠州市與內地監察人員討論電子監察系統

前瞻

6.19　本署會定期檢討及調整服務，以配合市民大眾的期望。為制定正確的發展方向，我們會不時進行公眾意見調查。我們將繼續衡量市民對本署服務的認識、觀感和期望，相信將可藉此獲得有用的指標，協助我們優化辦事程序，切合不斷增長的服務需求。除公眾意見外，我們也會繼續諮詢相關機構和人士，以及參考世界各地申訴專員機構的建議和經驗。





附件

附件 1

用語詞彙

中止調查的投訴

這是指本署停止就某宗投訴進行查訊。原因可能是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等。

未有定論

這是指在全面調查後，申訴專員認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作任何定論。

主動調查

這是指儘管沒有接到投訴，但基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常是針對某些涉及行政體制的事宜或廣受市民關注的事項。

主動調查審研工作

這是指本署就某些可能值得展開主動調查的課題進行的初步審研。主動調查審研若顯示並無顯著行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開主動調查，而會終結審研，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署會提出改善建議。

成立、部分成立和不成立

這是指本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

全面調查

這是指深入的查訊，通常是就複雜或性質嚴重的投訴展開調查，而在完成調查後往往會提出改善建議或補救措施。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或某個決定。

行政失當

這在《申訴專員條例》中已有定義。基本上，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到投訴人，令他感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能繼續跟進。

投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴人指稱的事項可能不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另外有顯著的行政失當之處，並就這些須予改善的地方提出意見。

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

決定不予繼續處理的投訴

這是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理某宗投訴。考慮的情況包括個案是否有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當。

受條文所限不得調查

這是指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

查訊

對於一般性質的投訴個案，本署會以這種方式較快捷地處理。如認為適當，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。在此情況下，本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊時，本署會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

查詢

查詢是指市民要求本署提供資料或意見。

調查

這是指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

調解

這是投訴人與被投訴機構在自願的情況下同意舉行會議，討論投訴個案，尋求雙方願意接受的解決方法。本署的調查員會以中立調解員的身份，促成雙方和解。

附件 2

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

條例（第 397 章）附表 1 第 I 部所列機構

1. 政府所有部門／機構（公務員敍用委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署除外）
2. 九廣鐵路公司
3. 民眾安全服務隊
4. 市區重建局
5. 立法會秘書處
6. 平等機會委員會
7. 西九文化區管理局
8. 地產代理監管局
9. 香港考試及評核局
10. 香港房屋協會
11. 香港房屋委員會
12. 香港金融管理局
13. 香港藝術發展局
14. 香港體育學院有限公司
15. 個人資料私隱專員公署
16. 財務匯報局
17. 消費者委員會
18. 強制性公積金計劃管理局
19. 僱員再培訓局
20. 機場管理局
21. 職業訓練局
22. 醫院管理局
23. 醫療輔助隊
24. 證券及期貨事務監察委員會

條例（第 397 章）附表 1 第 II 部所列機構

1. 公務員敍用委員會秘書處
2. 香港輔助警察隊
3. 香港警務處
4. 廉政公署

附件 3

對投訴不予跟進或不展開調查的情況

不受申訴專員調查的行動 — 香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制 — 香港法例第 397 章第 10(1) 條

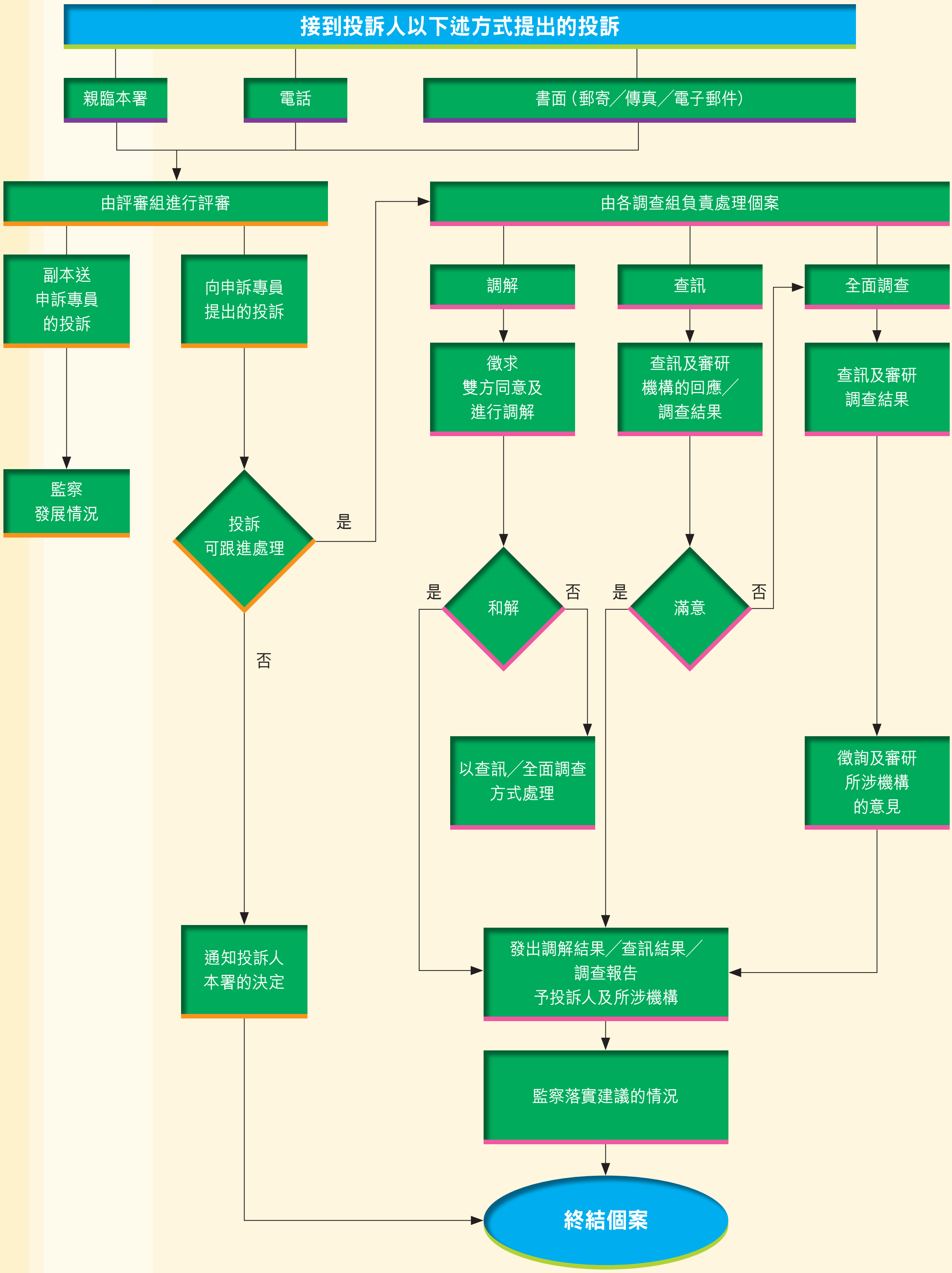
1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況 — 香港法例第 397 章第 10(2) 條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

附件 4

處理投訴流程圖



接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電子郵件）
由評審組進行評審
副本送申訴專員的投訴
向申訴專員提出的投訴
監察發展情況
投訴可跟進處理
是
否
通知投訴人本署的決定
由各調查組負責處理個案
調解
查訊
全面調查
徵求雙方同意及進行調解
查訊及審研機構的回應／調查結果
查訊及審研調查結果
和解
是
否
滿意
是
否
以查訊／全面調查方式處理
徵詢及審研所涉機構的意見
發出調解結果／查訊結果／調查報告予投訴人及所涉機構
監察落實建議的情況
終結個案

附件 5

已完成的主動調查報告及主動調查審研工作索引

主動調查報告	
OMB/DI/190	消防安全規管措施
OMB/DI/184	政府土地的撥出及監管
OMB/DI/183	違例駕駛記分制度
OMB/DI/194	醫院管理局非緊急救護車載送服務的管理
OMB/DI/206	運輸署改善公共小巴營運安全的行動
OMB/DI/203	政府當局對新界豁免管制屋宇的違例建築工程所採取的執法行動
主動調查審研工作	
OMB/DI/207	醫院掉亂初生嬰兒身份事件
OMB/DI/211	以快艇經營的非法渡輪服務
OMB/DI/214	提供政府人員的資料
OMB/DI/210	持續進修基金
OMB/DI/220	把外牆改裝為落地玻璃的舊式樓宇單位的結構安全
OMB/DI/213	無牌經營旅館及床位寓所
OMB/DI/217	小型賽車活動的規管
OMB/DI/215	對公共屋邨及「租者置其屋」計劃單位實施的扣分制
OMB/DI/224	香港高級程度會考試卷的編製
OMB/DI/228	對於「失蹤病人」的處理



附件 6

已完成的主動調查報告摘要

屋宇署及地政總署

個案編號：OMB/DI/203

政府當局對新界豁免管制屋宇的違例建築工程所採取的執法行動

（調查宣布日期：二零零九年七月八日；
完成日期：二零一一年三月三十一日）



背景

為遏止違例建築工程擴散，政府的政策訂明，屋宇署應優先取締「新的」違例建築工程（即在過去 12 個月內新近完成的工程）。然而，對於新界豁免管制屋宇（「新界村屋」），屋宇署採納了「在建工程政策」：只會對「正在施工」的違例建築工程採取執法行動，當中甚至不包括已「實際完工」的工程，即構築物的混凝土架構或建築物的樓梯蓋若已完成，便不在執法行動之列。至於地政總署，則只會對公然違規的個案，例如建築尺寸過大的新界村屋，優先採取執行契約條款行動。

2.　有鑑於此，申訴專員展開是項主動調查，審研現行執法策略的成效，以及可以改善之處。

觀察所得

執法效率不高，成效存疑

3.　屋宇署在二零零七至一零年期間接到 2,400 宗「正在施工」的個案，但只有 755 宗（31%）獲該署確認為「正在施工」，因此會採取執法行動。有關數字反映該署把執法行動局限於非常狹窄的範圍。儘管屋宇署對當中 721 宗個案發出了清拆令，但僅有 285 宗（40%）獲解決。而在地政總署處理的 2,161 宗個案中，只有 118 宗（5%）取得成效（拆除違例構築物）。在其餘的個案中，有 1,147 宗（53%）已發出警告信及於土地註冊處註冊。

4.　屋宇署執行清拆令的進度緩慢，而地政總署僅將警告信在土地註冊處註冊，效果都極不理想，尤其是關於新界村屋違例建築工程的投訴數字一直在上升（從二零零七至一零年錄得 49% 的升幅）。

執法行動有局限

5.　按照現時對於新界村屋違例建築工程的執法策略，可在短時間內建成的簡單違例構築物，很容易迴避當局的執法行動。

有違常理邏輯

6.　在本署研究的多宗個案中，儘管屋宇署已掌握「正在施工」的證據，但卻以違例建築工程的主體結構已完工為理由，而不將其列為「正在施工」的工程。按照「正在施工」的個案的定義，屋宇署的決定從技術角度或許說得通，但顯然有違常理邏輯，而且肯定不符合政府當局致力遏止新界村屋違例建築工程擴散的承諾。

對新界村屋及其他樓宇厚此薄彼

7.　屋宇署現時對新界村屋違例建築工程所採取的「在建工程政策」執法範圍較狹窄，實有別於針對其他樓宇的一般做法（對「新的」違例建築工程即時採取執法行動）。「在建工程政策」對該署的執法行動增添了不必要的障礙，令人覺得當局對新界村屋及其他樓宇厚此薄彼，而新界村屋的擁有人則得到優待。

採取行動的準則不一致

8.　屋宇署及地政總署人員對於「正在施工」的個案的詮釋較寬鬆和不一致，以致兩個部門白白浪費時間精力於轉介個案及作徒勞無功的視察，所採取的執法行動亦欠公平。

延誤

9.　有關部門延誤採取執法行動，往往是由於他們花費太多時間去確定「正在施工」的個案的狀況，又或是純粹因為部門態度拖拉所致。

對擁有人的拖延手法束手無策

10.　有些違例構築物的擁有人會採取拖延手法，藉拒絕屋宇署或地政總署人員進入樓宇視察，又或就事涉違例建築工程的完工日期爭辯不休，企圖證明當局不應對其違例建築工程即時採取執法行動。政府當局優柔寡斷，助長了這種拖延手法。

檔案記錄保存不周

11.　屋宇署的顧問擬備的視察報告，載有關於違例建築工程的第一手資料。然而，屋宇署的決定可能有別於顧問的評估及建議，但是沒有把箇中理由存檔，亦沒有告知其顧問。這種做法既無助於確保該署作出理據充分且前後一致的決定，亦未能協助顧問了解該署的要求。

缺乏監察

12.　發展局、屋宇署及地政總署未能有系統地收集及監察關於新界村屋違例建築工程的統計資料，故此當局實難以準確評估現行對於新界村屋違例建築工程的執法策略有多大成效。

擴大執法範圍的可行性

13. 發展局及屋宇署表示，新界村屋並無詳細的建築圖則，也缺乏屋宇署所要求的其他證據，以確定事涉構築物是「違例」或「新的」建築工程，因此，要擴大執法範圍以涵蓋新界村屋「新的」違例工程，存在一些困難。

14. 然而，本署發現，並非所有新界村屋違例建築工程的個案都難以證明有關工程「違例」。此外，就確定違例建築工程是否「新的」個案方面，發展局及屋宇署為自己訂立了過高的舉證標準。

結論及建議

15. 申訴專員提出下列建議：

(a) 政府當局應完全取消「在建工程政策」，務求公平一致地就新界村屋及其他樓宇的違例建築工程問題採取有效的執法行動；

(b) 屋宇署與地政總署應統一雙方對問題的理解及處理方法，並且建立個案資料庫，記錄相關的個案；

(c) 屋宇署及地政總署應精簡程序，以提高運作效率；

(d) 屋宇署及地政總署應探討蒐集證據的其他方法，例如利用科技器材或尋求投訴人或鄰近居民的協助；

(e) 屋宇署應記錄對於違例建築工程個案所作的決定及背後的理據，並讓該署的顧問知悉；以及

(f) 發展局應聯同屋宇署及地政總署，盡快評估新界村屋違例建築工程問題的嚴重程度，以便客觀分析執法策略的成效。

消防處及食物環境衞生署

個案編號：OMB/DI/190
消防安全規管措施
（調查宣布日期：二零零九年六月二日；
完成日期：二零一零年五月七日）



審研範圍

這項主動調查審研：

(a) 當局執行適用於所有處所的消防安全規管措施的程序和方法；

(b) 當局在審批食物業牌照時，就消防安全方面的安排；以及

(c) 當局監察食物業處所符合消防安全規定的機制。

消防處的法定核證制度

2. 法例規定，處所擁有人必須確保消防裝置及設備時刻在有效操作狀態，並且須安排註冊承辦商每 12 個月檢查消防裝置及設備一次。完成檢查後，註冊承辦商須在 14 天內向擁有人發出一份記錄了檢查結果的證明書（通稱「FS251 證書」），同時把證明書副本送交消防處。

監管不嚴、成效不彰

3. 消防處收到的 FS251 證書會由職員以人手審核，與先前收到的證明書核對，以查核哪些處所有逾期檢查的情況。該項工序耗費人力，而且消防處難以證實註冊承辦商有否及於何時呈交 FS251 證書。

4. 消防處正研究設立電腦系統以編製清單，列出哪些處所逾期未有檢查消防裝置及設備，同時亦考慮修訂法例，規定註冊承辦商在向處所擁有人發出 FS251 證書前，先把證明書呈交消防處加簽。如此做法會有助消防處監管有關的檢查工作。

FS251 證書欠缺透明度

5. 由於處所擁有人沒有法定責任展示 FS251 證書，因此處所的使用者不容易知悉處所的消防安全狀況，亦無從舉報任何不合規格的情況。為促使處所擁有人適時安排檢查及妥善維修消防裝置及設備，消防處正考慮修訂法例，規定擁有人把 FS251 證書展示於顯眼位置。

收到 FS251 證書後未全面跟進

6. 收到的 FS251 證書若顯示消防裝置或設備有不合規格的情況，消防處會按問題的性質和嚴重程度，把個案分為須即時處理及可稍後處理兩類。該處的目標是：就所有須即時處理的個案，該處都立刻到處所進行巡查，以決定需否採取執法行動。至於可稍後處理的個案，消防處只會向處所擁有人發出勸諭信，敦促他們糾正問題。

7. 消防處每年收到的有關個案中，約八成為須即時處理，另外約兩成為可稍後處理。不過，消防處只能就六成個案進行巡查。換言之，至少有兩成須即時處理的個案，消防處是沒有巡查的。至於可稍後處理的個案，由於消防處在發出勸諭信後便不再跟進，處所擁有人更不會認真對待問題。

建議由註冊承辦商把關

8. 現行法例只規定註冊承辦商須檢查消防裝置及設備，以及把檢查結果的報告送交消防處。消防處則須確保處所擁有人糾正報告所記錄的不合規格情況，責任非常繁重。

9. 本署相信，若能規定註冊承辦商須先修妥消防裝置及設備，才向該處呈交 FS251 證書，情況應會更為理想。註冊承辦商若能擔當此把關者角色，消防處便可以更有效地運用資源，監察註冊承辦商及處所擁有人遵從規定的情況。

檢控率低

10. 消防處只對少數個案提出檢控，當中涉及的除了註冊承辦商未有提交 FS251 證書外，亦有處所擁有人並無安排每年檢查消防裝置及設備，以及逃生途徑被阻塞或鎖上。

食物業處所的發牌及巡查制度

11. 食物環境衞生署（「食環署」）是負責向食物業處所發出食物業牌照的發牌當局。食物業牌照每 12 個月續期。

牌照條件不全面

12. 申請新的食物業牌照者須提交證據，證明已符合衞生、消防安全及其他規定。然而，牌照一經批出，持牌人只須遵守牌照對食物衞生條件的要求，牌照卻未訂明任何消防安全規定。

續牌程序有不足之處

13. 在審批續牌申請時，食環署既沒有規定持牌人須提交任何證明文件，亦未有與消防處安排巡查食物業處所，以證明處所仍然符合消防安全規定。處所未能符合消防安全規定，而食環署卻批准續牌，令市民誤以為處所安全穩妥。

巡查工作不足夠

14. 截至二零零九年年底，全港約有 22,000 個持牌食物業處所。消防處的目標，是每五年內到各食物業處所突擊巡查一次。然而，二零零六至零九年期間，消防處每年進行的突擊巡查由 78 次到 513 次不等，嚴重低於目標。突擊巡查次數如此之少，實在難以監督持牌食物業經營者時刻保持處所的消防安全。

建議

15. 申訴專員向消防處及食環署提出共 11 項建議，當中包括：

(a) 消防處應加快設立電腦系統及修訂法例，以便揭示未有遵從法例要求的處所擁有人及註冊承辦商；

(b) 消防處在考慮立法規定處所展示 FS251 證書的同時，應鼓勵處所把證明書展示在顯眼位置；

(c) 消防處應就所有須即時處理的個案進行巡查，並抽查可稍後處理的個案；

(d) 消防處應考慮規定註冊承辦商在呈交 FS251 證書前，先修妥不合規格的消防裝置或設備；

(e) 消防處應加強檢控未有遵守消防安全規例的人；

(f) 食環署應在食物業牌照上訂明處所必須遵從消防安全規定；

(g) 食環署應與消防處訂立機制，確保食物業處所符合消防安全規定才批准續牌申請；以及

(h) 消防處應全面檢討突擊巡查的次數及所需的人手。

16. 消防處及食環署已接納各項建議。

教育局及地政總署

個案編號：OMB/DI/184
政府土地的撥出及監管
（調查宣布日期：二零零九年六月二十三日；
完成日期：二零一零年九月七日）



背景

政府的土地政策訂明，地政總署撥出政府土地給另一政府部門後，獲撥土地的部門須管理該幅土地。然而，本署發現，在一宗涉及某幅政府土地（「事涉土地」）的個案中，有關部門並沒有遵從這項政策。事涉土地於一九七四年由新界民政署（即地政總署的前身）撥予教育司署（即教育局的前身），以供某體育協會（「協會」）使用。

本署觀察所得

推卸責任

2.　教育局拒絕承擔管理事涉土地的責任，理由是「新界民政署及協會均明白，當年只是為了行政方便，技術上利用『政府撥地』的方式，目的是把事涉土地撥予協會」。為自圓其説，教育局指出，新界民政署撥出事涉土地之工程條款的標題上有協會名稱，而且新界民政署與協會之間曾直接接觸，商討事涉土地的使用事宜。

3.　地政總署則反駁稱，事涉土地是撥給了教育司署，而非協會。事涉土地若是撥給協會的話，應會採用「短期租約」或「私人合約方式批地」等方式批出，而非採用只適用於撥地予政府部門的「政府撥地」方式。

4.　本署認為，工程條款的標題及新界民政署與協會之間的直接接觸，並不足以證明事涉土地是直接撥予協會使用。教育司署於一九七四年要求新界民政署撥地，而新界民政署把事涉土地撥予該署等事實，均清晰地記錄在案；批地程序亦符合當時的土地政策。顯然，教育司署（現時為教育局）是獲撥事涉土地的部門。

5.　教育局既然獲撥事涉土地，理應肩負責任，解決事涉土地使用率長期偏低的問題。

缺乏監管

6.　教育局聲稱確有「監督」協會，向協會收集每年活動的統計數字，並每半年派員到協會巡視。

7.　然而，該局理應更加謹慎盡責，最低限度也應與協會擬訂妥善安排，以便監管及評核，確保局方仍有理據在政策上支持協會。

建議

8.　申訴專員建議：

(a) 教育局須密切監察協會使用事涉土地的情況，以確保達致既訂的目標及目的；

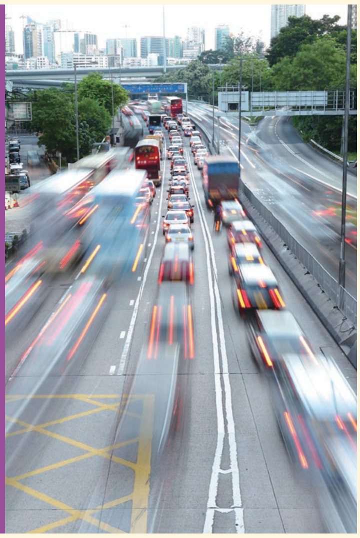
(b) 教育局須作出妥善安排，以監察及評核協會的活動；

(c) 假如事涉土地的使用率持續偏低又或有濫用情況，教育局須終止讓協會使用事涉土地，並把土地交回地政總署；以及

(d) 地政總署須與各決策局／部門協商，研究是否尚有類似個案，並盡快糾正任何不當之處。

運輸署

個案編號：OMB/DI/183
違例駕駛記分制度
（調查宣布日期：二零零九年三月十九日；
完成日期：二零一零年九月六日）



背景

任何駕駛者假如在兩年內被記違例駕駛分數滿 15 分，可被法庭取消其駕駛資格。然而，有部分被記 15 分或以上的駕駛者，卻能藉逃避收取法庭傳票而不出席取消駕駛資格的聆訊。故此，政府當局於二零零九年二月建議修訂《道路交通（違例駕駛記分）條例》。

2.　鑑於當局所建議的法例修訂似乎仍未能迅速取消故意逃避出庭應訊者的駕駛資格，申訴專員遂決定展開主動調查，以審研當局所建議的法例修訂的成效。

二零零九年的修訂條例

3.　有關的法例修訂於二零零九年五月二十九日開始生效。條例經修訂後，一如以往，傳票會先以普通郵遞方式寄出。但是，假如駕駛者沒有出庭應訊，法庭會以掛號郵遞方式按駕駛者的最後登記地址再寄出傳票。即使傳票因無法派遞而被退回，亦會當作已送達論。假如駕駛者仍沒有出庭應訊，法庭便會發出逮捕令，而警方將會根據逮捕令聯絡有關駕駛者，要求他向警署或法庭報到。假如傳票已經送達，而駕駛者又沒有出庭應訊，則運輸署署長（「署長」）有權拒絕為其簽發、重新簽發或續發駕駛執照。

本署觀察所得

存在漏洞

4.　二零零九年的修訂條例生效八個月後，拒絕出庭應訊的駕駛者為數仍不少（有 210 名）。儘管法庭已發出逮捕令，他們仍沒有出席有關取消其駕駛資格的聆訊。該些駕駛者只要不出庭應訊，或其駕駛執照的有效期仍未屆滿，他們的駕駛資格就不會被取消。

未能減少逃避應訊的情況

5.　《道路交通（違例駕駛記分）條例》並無條文訂明法庭可對故意逃避出庭應訊者施加額外罰則。這對於那些自願自覺地出庭應訊及接受取消駕駛資格的駕駛者並不公平。

6.　修訂條例亦沒有積極鼓勵駕駛者即時認罪及接受取消駕駛資格。例如，沒有容許駕駛者以書面方式向法庭認罪及接受取消駕駛資格。

拒絕續期的作用有限

7. 由於駕駛執照的有效期可長達十年，因此，對於那些逃避出庭應訊的駕駛者，署長拒絕為他們的執照續期的阻嚇作用十分有限。

必須更加精簡程序

8. 雖然運輸署已把處理取消駕駛資格個案的時間由 14 個星期縮短至七個星期，但本署認為，該署仍須進一步加快有關程序。

建議

9. 申訴專員向政府當局／運輸署提出下列主要建議：

(a) 考慮以立法方式，授權法庭在有證據顯示駕駛者故意阻撓執法行動時，可發出較長期的取消駕駛資格命令；

(b) 考慮接納駕駛者以書面方式向法庭認罪，以提高工作效率與成效；

(c) 授權署長於駕駛者逃避出庭應訊或拒捕時，可拒絕向他發出其他執照（包括車輛牌照），或拒絕為該些執照續期；以及

(d) 精簡工作方法及程序，以進一步縮短處理取消駕駛資格個案所需的時間。

10. 政府當局／運輸署已接納上述建議。

運輸署

個案編號：OMB/DI/206

改善公共小巴營運安全的行動

（調查宣布日期：二零一零年一月二十一日；

完成日期：二零一零年十二月十七日）



背景資料

公共小巴是本港最多市民使用的公共交通工具之一，但統計資料顯示，過去十年，公共小巴涉及交通意外的比率，遠超過其他類別的車輛。二零零零年，運輸署在發生數宗涉及公共小巴的致命交通意外後，承諾會研究及制訂措施，改善公共小巴的營運安全。然而，運輸署隨後九年的工作進展甚微，直至二零零九年六月及七月先後發生兩宗涉及公共小巴的嚴重致命交通意外，該署才加快採取行動。

觀察所得及意見

未有謹慎盡責及着緊處理問題

2. **車速限制器** — 運輸署直到二零零五年十一月發生一宗涉及公共小巴的致命意外後四天，才向公共小巴的主要生產商查詢有關安裝車速限制器的事宜。隨後，該署於二零零六年十一月及二零零八年五月的跟進查詢，不過是循例詢問一下最新資料。而且，該署等到再發生另一宗涉及公共小巴的致命意外後，才於二零零九年六月向生產商跟進問題。此後該署的跟進工作雖較以往迅速，但問題已被耽誤了近四年之久。

3. **黑盒** — 運輸署沒有就公共小巴使用黑盒直接委託機構進行試驗，只是在黑盒供應商自發進行的三次試驗中提供協助。由於角色被動，運輸署無法控制試驗的發展方向和時間表。運輸署曾於二零零七年年初向生產力促進局諮詢。不過，在收到該局的建議後，運輸署並沒有作任何跟進。

4. **公共小巴司機的培訓** — 政府資助的公共小巴司機培訓課程，已經舉辦了逾六年。然而，截至二零零九年年底，只有 1,138 名司機曾參加這類課程，僅佔在職公共小巴司機總人數約 10%。運輸署的宣傳工作，只能說是聊勝於無。對於何以花了超過四年時間來籌備小巴司機強制性職前培訓課程，該署的解釋同樣無法令人接受。其實，培訓課程內容、評核準則等均可參照現有的類似課程，故詳情大致上已經齊備。

缺乏及時檢討

5. 運輸署強制規定在二零零四年八月一日或以後登記的公共小巴必須安裝乘客安全帶及高背座椅，而在該日期之前登記的公共小巴則可自願選擇加裝。截至二零一零年九月三十日，在道路上行駛的 4,350 輛公共小巴當中，只有 2,415 輛（約 55.5%）已安裝上述設備。假如單靠「二零零四年八月之前登記的」公共小巴的自然淘汰，則起碼要八年後所有公共小巴才會一律安裝上述設備。無論如何，估計截至二零一五年年底，仍會有約 1,000 輛沒有安全設備的公共小巴在道路上行駛。換言之，乘客至少在未來八年仍要面對風險，這是不能接受的。強制措施至今已實行六年，本署認為，運輸署有必要檢討進度，亦應研究是否可以訂定時間表或最後限期，強制規定所有「二零零四年八月之前登記的」公共小巴必須加裝安全設備。

諮詢範圍過於狹窄

6. 在二零零九年六月之前，運輸署基本上是依據諮詢公共小巴主要供應商及生產商後所得的意見，以確定安裝車速限制器在技術上是否可行。至於在小巴上安裝黑盒的技術問題，該署在過去多年來只諮詢過香港生產力促進局，但沒有繼續跟進該局的建議。運輸署理應進行較廣泛的諮詢，聯絡熟悉這範疇的其他人士，例如學者及專業團體，以收集更多獨立意見。該署如要進行全面及兼顧各方利益的評估，以決定應否推行改善公共小巴營運安全的各項措施，以及何時和如何落實，參考這些獨立意見尤為重要。

對市場資訊及海外經驗反應遲緩

7. 運輸署對於本地市場有不同型號的車速限制器和黑盒可供選擇，顯然並未在意，而且在收集有關資料方面，例如對業內人士主動進行的車速限制器試驗，也不關心。此外，在歐洲聯盟和英國，類似香港公共小巴的車輛必須在二零零五至零八年期間，分階段加裝車速限制器。香港在這方面落後於其他先進國家和地區。

建議

8. 申訴專員向運輸署提出以下六項建議：

(a) 把裝設乘客安全帶的規定，擴闊至包括所有「二零零四年八月之前登記的」公共小巴；

(b) 制訂適當措施，以防有人干擾已裝設的車速限制器和黑盒；

(c) 善用黑盒儲存的數據；

(d) 密切監察各項研究中的安全措施的進度；

(e) 在有需要時尋求專家協助；以及

(f) 掌握全球各地在市場資訊及規管機制方面的最新發展。

9. 運輸署已接納上述大部分建議，惟對於強制規定「二零零四年八月之前登記的」公共小巴加裝安全設備仍有保留。該署只答應會與公共小巴業界及供應商商討，能否盡量加快更換車輛的進度以及其可行做法。本署始終認為，不應該讓公共小巴乘客繼續冒這種風險。本署強烈敦促政府當局重新考慮有關建議。

醫院管理局

個案編號：OMB/DI/194
非緊急救護車載送服務的管理
（調查宣布日期：二零零九年九月二日；
完成日期：二零一零年十二月十六日）



背景資料

鑑於本署曾經處理數宗有關醫院管理局（「醫管局」）非緊急救護車載送服務（「載送服務」）的投訴，申訴專員決定展開主動調查，以審研：

(a) 載送服務車隊的預約系統及時間編排；

(b) 監察有關服務的機制；以及

(c) 可予改善之處。

載送服務的運作

2.　合資格使用載送服務的人士包括卧牀病人、住所沒有升降機可到達的坐輪椅病人，以及精神不健全或感官機能受損，並在出院時無人陪同的病人。使用載送服務的人士大致分為門診及住院病人兩類。

(a) 門診病人包括預約到專科門診診所或日間醫院覆診的病人。門診病人的載送服務必須提早預約，先到先得。醫管局設有配額制度，每間診所或日間醫院每天獲分配預設的配額，載送病人往返住所及診所。

(b) 住院病人的服務要求，是指轉院或出院時需要的載送服務。此類服務要求通常在轉院或出院當天提出。

3.　醫管局有八名管工負責每天編排載送路線，做法是根據可調動的救護車及人手，配合已約定的載送服務要求。他們會先為門診病人擬訂路線，然後把要求服務的住院病人加入已編訂的路線。假如不可行，管工會按當天的情況把病人再分組，重新安排路線。這種編排路線方式旨在盡量善用救護車及人手資源，惟當接到住院病人預約時，卻難以即時確定能否安排載送服務。

發現的問題及本署觀察所得

長時間等候

4.　醫管局只就住院病人訂立服務標準。本署認為，該局也應就門診病人的等候時間訂立服務標準。對於前往醫院或診所的門診病人，應計算救護車原來編定的抵達時間，與病人實際登上救護車的時間差距；至於回程的等候時間，則應由病人準備好登上救護車起計。

無法確定服務

5.　假如住院病人知悉將會出院或需要轉院，卻未獲通知是否及在何時會有救護車載送，便無法確定能否獲得有關服務。在本署研究的個案中，有住院病人在獲悉可以出院後，卻未獲通知於當天何時會有救護車載送他們。結果，其中一人使用其他交通服務返家，另一人則須多留院一夜。醫管局應研究如何提高病人載送服務的確定性，例如訂立通知時限，以知會病人能否應他們的要求於當天提供服務。

未能準時提供服務

6.　自二零零七年起，醫管局一直無法達到準時載送門診病人的服務標準。在過去三年，超過半數使用載送服務的門診病人較其預約的診症時間遲到逾 30 分鐘。該局應探討經常無法準時提供服務的各種原因，並可能需要蒐集及整理所需數據，以便制訂適當措施，盡量達到既定的服務標準。

未能滿足的服務需求

7. 本署認為，更為根本的問題是醫管局現時提供的載送服務，無法滿足病人的需求。該局的統計資料中，隱含了部分病人因等候太久及無法確定能否獲得服務，而主動撤銷要求的個案。為了解有多少需求尚未滿足，以及推行應對的措施，醫管局應蒐集更多這方面的數據，並研究解決方案。

8. 對於載送服務的整體需求一直上升，醫管局應考慮其他解決辦法。其中一個可行辦法，是利用有提供類似服務的非牟利機構的資源。此外，醫管局亦應盡量按病人對載送服務的倚賴程度，以及是否急切需要交通工具等因素，為載送要求訂定優先次序。

建議

9. 申訴專員向醫管局行政總裁提出八項建議，當中包括：

(a) 為門診病人的等候時間訂定新的服務標準；

(b) 研究如何改善可確定安排載送服務的情況；

(c) 探討載送服務準時率偏低的原因；

(d) 蒐集有關未能滿足服務需求方面的數據，更有系統地加以分析，以了解問題的嚴重程度及研究解決方案；

(e) 研究與非牟利機構及商營機構合作，以填補服務不足的可行性；以及

(f) 為載送服務的服務對象訂定優先次序。

10. 醫管局已接納各項建議。

附件 7

經查訊後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

司法機構政務長

個案編號：OMB 2010/1442 — 職員態度

投訴：職員處事官僚及態度輕佻



漏發收據而無認真跟進

投訴人與其兄長到司法機構轄下家事法庭登記處（「登記處」）繳交法庭費用，並按某櫃位（「甲櫃位」）職員指示到另一櫃位（「乙櫃位」）繳交658 元，但沒有留意只獲發一張630 元的收據。回到甲櫃位時，職員要求他們提交另一張 28 元的收據，因為若沒有該收據便不能辦理有關手續，並着他們向乙櫃位職員查詢。

2. 他們向乙櫃位職員表示沒有收過 28 元的收據，要求重發但被拒。他們再回到甲櫃位要求職員酌情處理亦被拒，該名職員甚至建議他們到乙櫃位再繳付28 元。當他們對此表示不滿時，她的態度輕佻，只回應説愛莫能助。

3. 結果，他們只好到乙櫃位再繳費，並到甲櫃位完成有關手續。約半個小時後，登記處一名職員致電他們，確認多收了 28 元，請他們回去取回退款。他們表示已離開登記處，不會折返。

4. 投訴人不滿有關職員態度官僚及輕佻，拒絕查明事件，而只要求他們重複繳費，遂向本署投訴。

承認錯誤、退款及致歉

5. 司法機構政務長表示，事件主要是由於乙櫃位職員漏發 28 元的收據，而事涉兩名櫃位職員又缺乏警覺性及協調不足，以致投訴人及其兄長在兩櫃位之間來來回回卻不得要領。司法機構政務長認為這種做法不可接受，已把多收款項退回，並就此事向投訴人及其兄長致歉。

本署的意見

6. 本署曾聆聽投訴人與乙櫃位職員對話的錄音，認為該職員的態度並非輕佻，但確實欠缺主動。至於甲櫃位職員的態度是否欠佳，由於該櫃位不設錄音，在缺乏客觀證據的情況下，本署難以判斷，但可以肯定她的態度有欠積極。

7. 本署欣悉，司法機構政務長已提醒有關職員，須耐心有禮地處理市民的查詢及要求。此外，司法機構政務長亦已指示職員，須與付款人核對收費總額與發出的各項收據，以免同類事件再發生。

這宗個案顯示部門職員欠缺主動

民政事務總署及地政總署

個案編號：OMB 2010/1901-1902 — 認可殯葬區

投訴：推搪管理責任



投訴內容

投訴人曾致電 1823 電話中心（「電話中心」），指新界某原居民「認可殯葬區」的泥路及泥階梯有欠安全，要求負責管理殯葬區的部門加建混凝土階梯及扶手。電話中心把個案轉介民政事務總署（「民政總署」）轄下的當區民政事務處（「民政處」）及地政總署轄下的當區地政處（「地政處」），但兩者均表示投訴人的要求不屬其職權範圍。投訴人認為民政處及地政處互相推搪，不願跟進她的要求。

本署查訊所得

2. 電話中心就投訴人的要求先後聯絡地政處及民政處。地政處建議電話中心聯絡民政處，而民政處則表示只負責核實原居民身份，至於「認可殯葬區」的批地及管理，應是地政處的責任。

3. 地政處在接到電話中心的轉介後，進行實地視察，發現部分泥路上已建有混凝土階梯。其後，地政處回覆電話中心，指事涉殯葬區內的設施不屬其職權範圍，該中心應向民政處查詢。然而，民政處表示，民政總署的「小型工程計劃」的範圍亦不包括在事涉殯葬區內興建行人徑設施。此外，地政處及民政處均表示殯葬區內發現的混凝土階梯並非他們所興建。

民政總署的回應

4. 民政處表示，事涉殯葬區是政府土地，應由地政處管理，民政處的職責只是向合資格的新界原居民發出殮葬許可證。此外，民政總署的「小型工程計劃」是以工程能否惠及公眾為撥款考慮原則。由於投訴人所建議加建的階梯及扶手只會方便前往殯葬區掃墓的人士，因此不宜由「小型工程計劃」撥款興建。

地政總署的回應

5. 地政總署表示，該署並非負責管理墳場的部門，沒有責任管理或維修事涉殯葬區內的設施。在這宗個案中，地政處已協助電話中心把投訴人的要求轉介民政處跟進。

本署的評論

6. 本署認同，民政總署及地政總署均無責任在事涉殯葬區興建投訴人要求的設施。再者，民政總署的「小型工程計劃」並不適用於只惠及前往殯葬區掃墓的人士的設施，故掃墓人士應自行決定是否興建有關設施。

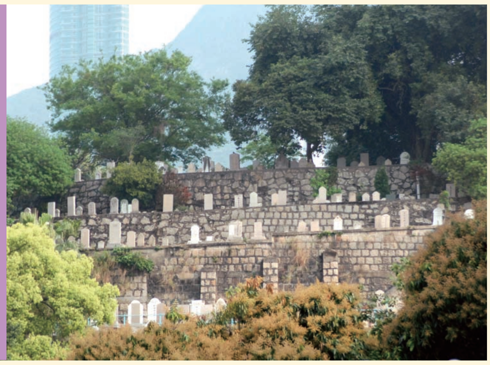
7. 不過，從這宗個案及其他相關個案所見，民政總署及地政總署對於各自就「認可殯葬區」的權責及對有關事宜的理解長期糾纏不清，以致未能有效率地處理公眾的查詢及投訴。兩個部門實應共同檢討有關問題。

這宗個案顯示部門須釐清權責

地政總署及民政事務總署

個案編號：OMB 2010/2432-2433 — 非法建墳

投訴：沒有妥善處理有關非法建墳的舉報



投訴內容

投訴人向地政總署轄下新界某分區地政處（「地政處」）舉報其住所附近有非法新建墳墓。地政處表示，事涉地點已獲准用作原居民墓地，但原居民須先獲民政事務總署（「民政總署」）批准，才可興建墳墓。地政處把投訴人的舉報連同事涉地點的照片轉介民政總署轄下的當區民政事務處（「民政處」），以核實事涉墳墓是否非法興建。

2. 其後，投訴人發現民政處並未有立案跟進，原因是地政處傳真給該處的資料影像模糊。她認為地政總署及民政總署沒有妥善處理她的舉報。

本署查訊所得

3.　投訴人所舉報的非法墳墓位於新界原居民「認可殯葬區」內。地政處經實地視察後，把事涉地點的照片轉交民政處，並要求該處跟進投訴人的舉報。民政處接到轉介後，隨即把資料存檔及翻查殯葬許可證的申請記錄，以確定事涉墳墓是否已獲發許可證。

4.　投訴人曾多次向地政處及民政處查詢個案進度，而兩個部門亦多次進行實地視察及查核資料，並通知投訴人有關調查的進展。

本署的評論

5.　本署認為，地政處確有適切地轉介投訴人的舉報，而民政處在接到轉介後，亦有即時立案跟進，並與地政處進行實地視察。

6.　至於投訴人以為民政處沒有立案跟進，可能是溝通上有誤會。有鑑於此，民政處已提示事涉職員，確保在與市民溝通時提供準確無誤的信息。

7.　整體而言，地政處及民政處在處理這宗舉報上並無不妥。然而，地政總署及民政總署在合作處理與非法墳墓有關的問題上仍有可改善之處。例如，雙方可議定由其中一個部門負責統籌，與舉報者溝通。此外，兩個部門亦應研究如何精簡實地視察及查核殯葬許可證的工序。

這宗個案顯示部門須加強合作及精簡工序

地政總署及房屋署

個案編號：OMB 2009/4411-4412 — 清拆安置

投訴：

地政總署 — 多次更改清拆日期而沒有通知投訴人

房屋署 — 在處理投訴人的公屋申請時，以二零零七年的基準來審核她在二零零九年的入息及資產，做法欠公平



投訴通知不足及審核標準不公平

投訴人與家人居住的寮屋因政府收地進行公路擴闊工程而須納入清拆計劃。清拆日期後來多番更改，而地政總署卻沒有通知投訴人。

2.　地政總署在投訴人提出清拆安置申請後，隨即把個案轉介房屋署跟進。然而，房屋署在評定她與家人入住公屋的資格時，以地政總署是在二零零七年立案為理由，採用了該年度的標準來審核她們在二零零九年的入息及資產狀況。投訴人認為做法欠公平。

地政總署的回應

3.　有關的公路擴闊工程計劃及圖則於二零零七年十月刊憲。地政總署轄下清拆辦事處人員在刊憲當日曾到投訴人的寮屋進行「清拆前登記」，並張貼「登記通知書」及「寮屋清拆通告」，通知她估計的清拆日期。

4.　其後，由於工程延期動工，清拆辦事處人員曾數度前往受影響的構築物更新「寮屋清拆通告」，以通知有關住戶最新的清拆日期。因此，投訴人理應知悉修訂後的清拆日期。

房屋署的回應

5.　房屋署每年會發出內部指引，頒布該年度公屋申請的入息及資產淨值限額。有關限額適用於生效日期或以後才公布的政府清拆項目，或因發生天災而進行的安置工作。

6.　同一清拆區內申請公屋的受影響住戶，可能會於不同時間接受規定的全面入息及資產審查。房屋署在評定他們的資格時，會以清拆前登記日所處年度的入息及資產淨值限額為基準，以便公平處理所有申請。投訴人的寮屋既然是在二零零七年接受「清拆前登記」，按照既定的政策和指引，該署便須以該年度的入息及資產淨值限額作為審核基準。

7.　此外，由於投訴人拒絕申報其入息及資產資料，以致房屋署無法審核其安置資格。故此，該署認為在處理這宗個案上並無不當。

地政總署應盡早通知清拆日期

8.　本署留意到，清拆辦事處在修訂寮屋清拆日期時，所發出的更新通告日期十分接近甚或已過了原先估計的清拆日期，令受影響的住戶未能在合理時間內知悉新訂的清拆日期，因而影響到他們的搬遷安排。因此，地政總署應檢討現行做法，盡早通知有關住戶，讓他們有充裕時間準備。

房屋署應釐清政策方向及執行細節

9.　至於房屋署以「清拆前登記」當天所處年度的入息及資產限額為基準，審核清拆安置申請人現時資格的做法，本署經詳細審研相關資料（包括房屋委員會通過的政策和房屋署的內部指引）後，認為房屋署的做法並無足夠政策支持。房屋署應亡羊補牢，釐清政策方向及執行細節，同時顧及公平原則。

這宗個案顯示部門辦事欠靈活及考慮欠周詳

房屋署

個案編號：OMB 2010/1005 — 公屋維修

投訴：在公屋單位遭爆竊後，未能盡快為租戶更換被破壞的大門



遲修大門延長焦慮

投訴人的公屋單位遭爆竊，鐵閘與大門的門框均被破壞。她隨即報警，並向屋邨辦事處查詢何時可為她維修木門。房屋署職員卻表示，維修工程人員已下班，要翌日才可替她安排。

2. 翌日，維修工程人員把事涉單位的木門門框重新裝好，並量度木門尺寸。投訴人獲告知大約需時十天，才可為她安裝新木門。其後，她曾兩度致電屋邨辦事處查詢進展，但有關職員均無接聽，也沒有回覆她。房屋署最終在事發後差不多一個月，才把單位的木門更換，令投訴人在這段期間感到惶恐焦慮。

房屋署的回應

3. 在獲悉投訴人的單位遭爆竊後，房屋署職員曾到現場了解，但由於警方仍在進行調查，而其後維修工程人員已下班，以致未能安排即日修理木門及門框。不過，有關職員已指示護衛員加強巡邏。

4. 承辦商在第二天到投訴人的單位修理木門，使其可重新關閉及上鎖。由於訂造新門需時十天以上，因此房屋署須於稍後時間才與投訴人確定安裝日期。事實上，該署曾多次催促承辦商盡快安排，同時加強了屋邨保安。

5. 此外，房屋署就該署職員沒有回覆投訴人的來電表示歉意，並已指示有關員工作出改善。

本署的評論

6. 房屋署理應急租戶之所急，盡早為投訴人安排修理木門，而不是以維修工程人員已下班為理由而拖延。事實上，工程人員當時尚未下班。此外，該署其後發出的更換大門維修工程通知單，在「優先次序」欄只填上「正常」，並沒有設法縮短更換大門的時間，以減輕投訴人的焦慮。

7. 房屋署應檢討其維修服務的分類，將直接威脅租戶生命財產的情況列作優先處理個案，以盡快提供緊急維修服務。

這宗個案顯示部門未有為服務對象設想

香港房屋協會

個案編號：OMB 2010/1345 — 處理查詢

投訴：對投訴人的多次查詢敷衍了事，結果令她失去申請「夾心階層住屋計劃」單位的機會



投訴內容

投訴人向香港房屋協會（「房協」）申請「夾心階層住屋計劃」（「夾屋」）單位，並以郵遞寄出申請表。其後，她發現銀行帳戶未有扣除申請費，懷疑申請表寄失，遂致電房協查詢。

2.　房協職員在電腦找不到她的申請記錄，遂建議她在截止申請後再查詢。但是，當她依循其指示再查詢時，房協職員仍建議她稍後再查詢，她於是留下個人資料待房協回覆。隨後，她再多次致電房協，獲悉他們從沒有收過其申請表，亦拒絕讓她補交申請表。投訴人認為房協對其多次查詢敷衍了事，令她失去申請「夾屋」單位的機會。

做法不穩妥及欠缺記錄

3.　投訴人因支票未有過數而懷疑申請表寄失。雖然她曾多次致電查詢，但房協職員卻未有給予肯定的答覆，又沒有提供具體建議，例如讓她再遞交申請表，而只是建議她稍後再查詢及自行向銀行了解支票過帳的情況，做法並不穩妥。房協方面由於申請表數量極多，以致未能第一時間將資料輸入電腦系統，影響其回覆查詢時的準確度，雖屬情有可原，但卻絕不理想。

4.　在截止申請前三個工作天，房協職員仍然建議投訴人稍後再查詢，實在不合理。房協職員聲稱，在截止申請前曾致電投訴人，欲通知她未有其申請記錄，可是電話卻無人接聽。由於房協未能提供有關記錄證明，本署無法證實該職員的說法。

本署的意見

5.　本署建議房協汲取經驗，及早引進適當措施，改善處理申請表的程序及電話查詢服務，避免日後再有同類事情發生。此外，房協職員必須記錄重要的跟進行動，以便適時監察和檢討個案進度。

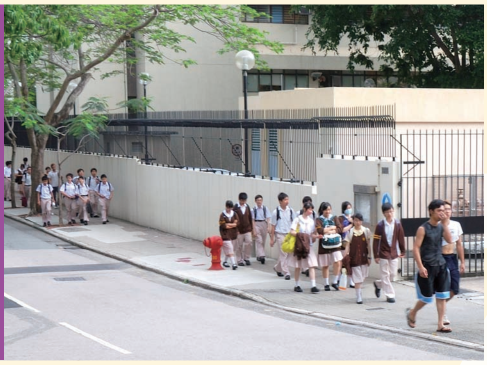
這宗個案顯示機構的做法欠穩妥

教育局

個案編號：OMB 2010/2854 — 中學統一派位

投訴：沒有妥善監察某中學處理入學申請的工作

投訴內容



投訴人曾為兒子申請入讀某直資中學（「中學甲」），但最終放棄校方給予的學位，並決定為兒子申請教育局的中學統一派位。可是結果兒子竟然又被派往中學甲。她質疑派位結果，於是向教育局查詢，所得的回覆是：中學甲曾通知教育局，她已接納該校的學位並繳交留位費，因此，教育局把個案視作放棄統一派位處理。

2. 雖然投訴人最終替兒子覓得另一中學的學位，但她指摘教育局處事馬虎，未有查證中學甲所提交的文件，便認定她已接納該校學位，以致其子失去獲統一派位的權利。

教育局的解釋

3. 教育局表示，問題在於中學甲的職員辦事疏忽，誤向該局確認投訴人的兒子已接納該校的學位。教育局已向該校發出勸諭信，敦促改善。

本署的評論

4. 教育局是統一派位的統籌部門，理應確保派位的各項程序妥善無誤。然而，這宗投訴卻顯示程序上有重大疏漏，該局實在難辭其咎。

5. 本署欣悉，教育局已汲取經驗，檢討並改善沒有參加統一派位的直資中學呈交取錄名單的安排，以免同類事件再發生。

這宗個案顯示部門辦事有疏漏及程序不妥善

運輸署

個案編號：OMB 2010/0339 – 巴士班次
投訴：沒有妥善監管巴士班次



巴士班次不準

投訴人每天中午乘搭某路線的巴士上班，但該時段的巴士往往不準時抵站。他曾多次向運輸署投訴，並向該署及有關巴士公司要求加密行車班次。

2.　運輸署指出，在決定是否加密班次前，巴士公司須先調查乘客量，而巴士公司則表示運輸署並不批准增加班次的要求。其後，巴士班次不準的情況雖曾一度改善，但在數個月後問題又再出現。他認為運輸署監管不力。

運輸署的回應

3.　投訴人最初是向交通諮詢委員會轄下交通投訴組以及當區區議會秘書處投訴。他沒有明確要求運輸署處理他的投訴，因此交通投訴組直接把投訴轉介有關巴士公司處理。巴士公司表示，該路線平日中午時段的班次大致正常，而由於乘客量沒有顯著上升，不符合運輸署批准增加班次的條件。巴士公司在回覆後並無將投訴轉交運輸署跟進。

4.　其後，經區議會秘書處轉介，運輸署才首次獲悉投訴人指該署沒有回應其對巴士公司的投訴。運輸署於是以書面回覆投訴人，表示該路線的巴士服務大致符合規定。由於投訴人沒有進一步投訴，該署認為無須再作跟進。

5.　在本署介入後，運輸署翻查記錄及派員進行實地視察，確認了該路線的巴士於中午時段的服務整體上符合要求，無須增加班次。然而，該署會繼續密切監察其運作，確保巴士按時到站，而服務能配合乘客的需求。

本署的評論

6.　運輸署在接到有關投訴後，已跟進及回覆投訴人。鑑於投訴人再無表示不滿，因此該署終結個案是合理的做法。

7.　不過，本署曾三次派員前往實地視察，發現該路線的巴士班次確有延誤。本署認為，班次不準並非完全出於偶然情況，運輸署必須正視問題。

這宗個案顯示部門的監管工作有所不足



附件 8

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
土地註冊處			
2010/0320	(a) 沒有糾正關於投訴人所擁有的一幅土地的兩項互相矛盾的業權註冊記錄；以及 (b) 延誤答覆投訴人關於事涉土地有雙重業權註冊的查詢。	不成立	0
公司註冊處			
2009/1768	沒有妥善跟進一宗關於提交公司文件的投訴。	部分成立	3
水務署			
2009/1586	不合理地收取高昂的水費。	成立	0
2009/4063	在安排更換有故障的水錶及追收水費方面處理失當。	部分成立	6
2009/4508	沒有妥善處理一宗關於抄錯水錶的投訴。	成立	4
2010/0119	沒有妥善跟進投訴人對於水費偏高的爭議，而且延誤處理其水錶配置錯誤個案。	部分成立	4
2010/2756	無理拒絕退回測試水錶的收費。	成立	4
平等機會委員會			
2009/3496	不合理地終止向投訴人提供法律協助。	部分成立	2
民政事務總署			
2008/2653	無理支持某屋苑的業主大會如期舉行，對投訴人及其他未接獲會議通知的業主造成不公。	成立	1
2009/3554	(a) 沒有遵照既定的採購程序辦事；以及 (b) 沒有妥善處理一宗投訴。	成立	2
2009/3988	沒有就遷移某私人屋苑外面一個垃圾桶站進行適當的地區諮詢。	不成立	0
2010/0847	(a) 誤導投訴人簽署承諾書，以撤回其競投工程項目的報價單；以及 (b) 就同一工程項目重新邀請報價時，儘管投訴人的報價最低，卻沒有把工程合約批予投訴人。	不成立	2
2010/3732	沒有監察某屋苑召開業主會議，以委出管理委員會的過程。	不成立	0
2010/3831	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	不成立	0
2010/4454	沒有事先諮詢鄰近的居民，便把一幅農地及一個魚塘規劃為「工業」用地。	部分成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2010/4896	推卸責任，以及沒有解決某鄉村的水浸問題。	不成立	2
2010/5672	(a) 沒有妥善監督某寺廟，並容許其違法經營骨灰龕業務；以及 (b) 無理拒絕投訴人與相關政府部門舉行會議的要求。	不成立	0
地政總署			
2008/1771	(a) 沒有通知投訴人某項道路工程計劃已取消（成立）； (b) 拒絕在收回投訴人的政府土地牌照後向他們發放特惠金（成立）；以及 (c) 容許發展商非法佔用政府土地（不成立）。	成立	1
2008/3998	沒有就違例構築物、非法佔用政府土地及違例泊車採取執法行動。	部分成立	2
2009/4574	沒有就非法佔用政府土地採取執法行動。	不成立	1
2010/0319	(a) 在拍賣投訴人擁有的一幅土地之前沒有細心查核土地業權記錄；以及 (b) 延誤答覆投訴人關於事涉土地有雙重業權註冊的查詢。	不成立	0
2010/1723	沒有就一個加油站的招標程序諮詢當區區議會，以及未能解決該加油站的存在所造成的交通安全問題。	不成立	0
2010/3802	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	成立	3
2010/5350 2010/5449 2010/5475 2010/5610 及其他	沒有就某寺廟非法佔用政府土地、興建違例構築物及違反土地租約條件採取執法行動。	不成立	0
房屋署			
2009/5416	沒有妥善處理關於退回租金按金及多繳租金事宜。	部分成立	4
2010/2661	沒有按照申請的先後次序公平地處理投訴人的公共房屋申請。	成立	2
法律援助署			
2010/0701	(a) 無理拒絕刪除對投訴人的負面評註；以及 (b) 沒有引進關於登載或刪除該類評註的程序。	不成立	1
社會福利署			
2009/4216	無理拒絕豁免計算投訴人在受僱期間的每個月所賺取的部分收入，以致他獲批的綜援金額因而減少，做法欠公平。	成立	1
2010/0193	(a) 未有取得投訴人的母親授權及其他家屬同意，便委任其母親的一名兒子代為申領傷殘津貼（不成立）；以及 (b) 延誤處理關於濫用傷殘津貼的投訴（成立）。	成立	3
2010/0631	(a) 無理拒絕投訴人關於發布領養兒童服務廣告的申請（成立）；以及 (b) 延誤答覆投訴人的查詢（不成立）。	成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
屋宇署			
2009/0621	延誤處理一宗滲水投訴，以及儘管投訴人多次要求而始終沒有向她提供調查報告副本。	不成立	0
2009/2378	沒有妥善處理一宗關於僭建物的投訴。	成立	1
2009/3854	(a) 沒有就某業主立案法團未經該署事先批准而拆除搭建物的違規行為採取行動（不成立）；以及 (b) 沒有妥善答覆投訴人的查詢（成立）。	部分成立	1
2010/0507	沒有妥善保育某法定古蹟範圍內的一棵老樹。	不成立	0
2010/1187	沒有告知投訴人有權就清拆命令提出上訴。	不成立	0
2010/5349 2010/5448 2010/5609 2010/5611 及其他	沒有就某寺廟的違法骨灰龕及其他違例構築物採取執法行動。	不成立	0
律政司			
2010/0626	延誤處理一宗減刑呈請。	不成立	1
政府總部 — 保安局			
2010/3027	延誤通知投訴人（在囚人士）關於刑罰覆核的結果。	成立	1
政府總部 — 政務司司長辦公室			
2010/1847	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	成立	6
政府總部 — 商務及經濟發展局			
2009/3954	(a) 旅行代理商註冊處沒有清楚説明投訴人是否需要申領旅行代理商牌照及如何合法地營辦遊學團（投訴不成立，但機構另有失當之處）；以及 (b) 旅行代理商註冊處對投訴人與另一個機構厚此薄彼，處事不公（不成立）。	投訴不成立，但機構另有失當之處	3
政府總部 — 勞工及福利局			
2009/4463	無理拒絕一宗「殘疾人士登記證」的申請。	部分成立	6
政府總部 — 發展局			
2010/0509	沒有妥善保育某法定古蹟範圍內的一棵老樹。	不成立	0
食物環境衞生署			
2009/0622	延誤處理一宗滲水投訴，以及儘管投訴人多次要求而始終沒有向她提供調查報告副本。	成立	3
2009/2176	延誤處理一宗食物投訴個案的檢控工作。	不成立	1
2009/2412	沒有向法庭申請延期審理一宗食物投訴個案，以致投訴人的女兒失去出庭作證的權利。	成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2009/4820	在完成某宗食物投訴的調查後，沒有給予投訴人確切的回覆。	成立	2
2010/1122	沒有妥善處理一項關於遷移某私人屋苑外面一個垃圾桶站的要求。	不成立	0
2010/1600	(a) 沒有妥善處理熟食市場內有檔戶霸佔公用桌椅的問題（成立）；以及 (b) 包庇霸佔公用桌椅的檔戶，以致投訴人無法經營，並且無理拒絕賠償他的損失（未有定論）。	部分成立	3
2010/1846	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	不成立	0
消防處			
2010/5675	沒有確保某寺廟的骨灰龕符合消防規例。	不成立	0
破產管理署			
2010/1560	沒有妥善跟進投訴人的破產個案。	部分成立	3
康樂及文化事務署			
2009/2183	沒有跟進投訴人關於租用某體育訓練中心設施的會籍申請。	成立	5
2009/3143	某滾軸溜冰場的預訂場地制度欠靈活。	成立	2
2010/0492	沒有妥善處理一項關於供應架空工作台的招標工作。	成立	4
2010/0510	沒有妥善保育某法定古蹟範圍內的一棵老樹。	部分成立	4
2010/1675	在處理租用文化場地的減租資助申請事宜上持不同標準。	部分成立	3
2010/1849	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	成立	2
規劃署			
2010/1367	在規劃土地用途時處理失當及缺乏諮詢，結果令鄰近居民遭受環境滋擾。	部分成立	0
2010/5665 2010/5668 2010/5685	沒有採取執法行動，禁止某寺廟違反城市規劃規定的特定土地用途而興建骨灰龕。	不成立	0
渠務署			
2010/0508	沒有妥善保育某法定古蹟範圍內的一棵老樹。	不成立	0
2010/1845	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	部分成立	0
2010/4011	推卸責任，以及沒有解決某鄉村的水浸問題。	投訴不成立，但機構另有失當之處	3

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
郵政署			
2010/2186	沒有妥善處理一宗偽冒的郵件轉遞服務申請： (a) 沒有按照既定程序處理有關申請（成立）； (b) 批核郵件轉遞服務加名的程序欠嚴謹（成立）；以及 (c) 職員不熟悉郵件轉遞服務加名的申請程序（未有定論）。	成立	5
路政署			
2009/4573	把屬於政府土地的一條車輛通道移交給當地的村代表，做法欠妥善。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2
2010/1848	延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴。	不成立	0
2010/4012	推卸責任，以及沒有解決某鄉村的水浸問題。	不成立	0
運輸署			
2009/4217	沒有妥善答覆投訴人。	成立	3
2010/2074	(a) 某次車輛登記號碼拍賣會的安排欠妥善（成立）；以及 (b) 拍賣官及該署職員在拍賣過程中辦事疏忽（不成立）。	部分成立	0
漁農自然護理署			
2009/2136	沒有妥善處理一宗關於該署人員行為不當的投訴。	成立	4
學生資助辦事處			
2009/4377	在審批一名破產人的數宗資助計劃申請時，處理方式前後不一致。	不成立	0
2009/4669	(a) 沒有妥善監察一個「持續進修基金」培訓機構；以及 (b) 延誤處理一宗投訴。	不成立	2
2010/1096	(a) 延誤處理投訴人持續進修基金發還課程費用的申請（成立）；以及 (b) 無理要求投訴人就其申請提交額外的證明文件(部分成立)。	成立	1
衞生署			
2010/0971	(a) 在回應投訴人關於處女膜的狀況時，向她提供帶有誤導性的資料（部分成立）；以及 (b) 沒有應投訴人的要求，讓她到外間醫院檢查處女膜（未有定論）。	部分成立	1
職業訓練局			
2010/1473	有關持續進修基金申請發還課程費用資格的通告含糊不清。	成立	1
2010/2037	(a) 一名監考員對投訴人態度欠佳（不成立）； (b) 改動投訴人的考試答卷（不成立）；以及 (c) 無理拒絕投訴人查閱考試答卷的要求（成立）。	不成立	2
醫院管理局			
2010/0706	沒有向投訴人説明轉介信的有效期，又沒有回應她的投訴。	不成立	3

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
懲教署			
2008/4834	(a) 無理禁止投訴人於出獄時帶走他的日記（未有定論）；以及 (b) 拒絕投訴人的妻子把衣物轉交給他的要求（部分成立）。	部分成立	4
2010/0095	(a) 向投訴人提供帶有誤導性的資料（不成立）； (b) 延誤處理投訴人根據「釋前就業計劃」提出的申請（部分成立）；以及 (c) 沒有為投訴人的個案嚴格保密（不成立）。	部分成立	2
2010/0304	(a) 不當地對已聲稱是處女的投訴人進行陰道搜查（未有定論）； (b) 對投訴人進行脱衣搜查時，有其他在囚人士在場（未有定論）； (c) 沒有應投訴人的要求讓她去看醫生（未有定論）；以及 (d) 延誤把投訴人轉送到外間醫院檢查處女膜（不成立）。	未有定論	2

附件 9

經全面調查後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

水務署

個案編號：OMB 2009/4508 – 掉亂水錶

主要投訴：延誤處理及未有妥善交代掉亂水錶的原因；

事件引致多收水費和抄錯水錶 — 成立



掉亂水錶而無妥善交代

二零零八年十二月底，投訴人向水務署申請將某個住宅單位的水費帳戶結束。不久，她收到帳戶終結單，要求她繳交約 900 元水費。由於該單位一直空置，她懷疑終結單出錯，遂自行檢查水錶，結果發現單位的水錶編號與終結單記錄的不同，而水錶顯示的用水讀數亦比終結單所顯示的少逾 900 度。

2.　她於二零零九年一月初致電水務署查詢。該署人員於兩個月後實地視察，證實終結單上的水錶編號屬於另一個單位（「甲單位」）的水錶。個多月後，她接到水務署的書面回覆，得悉無須繳交終結單所示款項，並將獲發還帳戶按金。可是，信中沒有交代如何處理多收水費及長期抄錯水錶的問題，以及誰人須為錯誤負責。她一再向該署表達不滿，但該署的答覆始終沒有回應她的疑問。

水務署所述事件經過

3.　投訴人於二零零九年一月二日致電水務署熱線，表示終結單所示的水錶讀數過高。一月七日，投訴人透過傳真，指事涉單位已近半年沒有用水，要求該署派員進行特別抄錶。

4.　一月中，投訴人發現單位的水錶編號與水務署的記錄不相符，懷疑是掉亂水錶。水務署於三月初派員檢查，發現事涉單位的水錶與甲單位的互相對調。該署其後於四月底去信投訴人，確認是掉亂水錶，但有關記錄已予更正，投訴人亦無須就受影響期間繳付任何水費。

5. 該署於五月及九月收到投訴人的信件，指該署沒有認真處理其個案及清楚解釋事件，並要求發還多收的水費。該署分別於六月及十一月以書面回覆，交代個案的跟進工作和就處理個案需時較長致歉，並重申她無須就受影響期間繳付任何水費。

水務署對投訴的回應

延誤處理個案

6. 水務署於一月七日收到投訴人提出的水費爭議後，已在兩星期內要求客戶服務組派員實地視察，但由於該組工作繁忙，到三月初才能派員前往視察。此外，用戶帳務組於四月底收到投訴人的代表的電話查詢時，已即時解答其疑問，並於兩天後發出覆函。由於個案涉及兩個單位，該署須慎重處理，並無故意拖延。

沒有妥善交代事件

7. 用戶帳務組於六月的覆函中已交代跟進個案的工作，以及水錶核實工作的程序。不過，該署無法解釋為何水錶會掉亂或誰人應為事件負責，相信可能是抄錄水錶編號或上載資料到電腦系統時出錯所致。

8. 另一方面，投訴人並沒有因為掉亂水錶而致多繳水費。該署曾於二零零九年四月、六月及十一月先後三度以書面説明，事涉單位在受影響期間的最後應繳水費為 0 元，即無須繳費。事實上，投訴人除了曾繳交 400 元水費按金外，不曾繳付任何款項。

本署觀察所得及評論

9. 申訴專員認為，水務署有以下失當之處。

延誤處理個案

10. 投訴人於一月中表示單位的水錶編號出錯，但水務署直至三月才派員視察，到四月底才以書面回覆她個案調查結果，並且通知甲單位的用戶須調整水費。前後花了三個多月而沒有合理解釋，這不單令投訴人焦慮不安，對甲單位的用戶亦不公平。該署應就處理掉亂水錶事件定下期限，避免拖延，影響公帑收入，甚或對日後追收水費造成困難。

11. 水務署於五月及九月收到投訴人的信件後，均沒有按照服務承諾於十個工作天內先給予初步回覆，而分別於六月底及十一月初才給她正式覆函，難免令人覺得該署拖延及辦事欠缺效率。

調查及交代事件起因欠妥

12. 水務署認為事件的起因，可能是由於抄錄水錶編號或上載資料到電腦系統時出錯。然而，本署曾查閱事涉屋苑落成後的水錶安裝記錄，發現發展商曾向水務署呈交一份經修訂的記錄，當中不但顯示投訴人的單位號數曾經改動，水錶編號亦已經更改，而甲單位的水錶新編號恰巧是事涉單位水錶的原本編號。此外，事涉屋苑裏有多個單位的水錶編號，在經修訂的記錄中亦與原本的安裝記錄不同。

13. 本署相信，水務署當年在收到修訂記錄後沒有派員到場核實，以致無法知悉兩個單位水錶的實際編號與原本的安裝記錄不相符。而由於該屋苑入伙已逾十年，事涉單位亦曾數次易手，故受影響的用戶理應不只兩個。

沒有澄清多收水費的問題

14. 水務署在三封覆函（見上文第 8 段）中，只是一再重申投訴人在沒有用水的期間無須繳交水費，但沒有澄清她根本不曾就事涉單位繳交水費，因此該署無須退還任何費用。結果，投訴人一直誤會該署拒絕退還多收款項。

結論及建議

15. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

16. 申訴專員建議水務署：

(a) 就處理掉亂水錶個案訂定完成時限；

(b) 檢討內部監察機制，確保職員按程序適時回覆市民；

(c) 盡快派員到事涉屋苑覆核各單位的水錶編號，一旦發現有編號錯亂的情況，應即時採取補救行動和措施，並向受影響用戶道歉；以及

(d) 檢討現時安裝及更換水錶的核實工作，確保該署的水錶記錄準確有效。

17. 水務署已接納本署的調查結果，並會落實各項建議。

這宗個案顯示部門辦事延誤及程序不妥

平等機會委員會

個案編號：OMB 2009/3496 – 法律協助

投訴：不合理地終止向投訴人提供法律協助 — 部分成立



投訴內容

投訴人是政府人員。他認為其所屬部門因為他單身而拒絕向他發放「通宵隨時候召職務」津貼，是婚姻狀況歧視，遂向平等機會委員會（「平機會」）投訴及申請法律協助，務求事涉部門承認其政策不平等、更改有關政策及向他提供象徵式金錢賠償。

2.　其後，該部門更改發放有關津貼的政策，從而消除了投訴人所指的歧視問題。平機會認為向他提供法律協助的「政策目標」已經達到，遂終止協助。投訴人指該會的決定不合理，因為該會未有處理他希望部門認錯及賠償的要求。

平機會的回應

3.　平機會的法律服務科曾就投訴人的申請擬備傳閱文件，供該會的法律及投訴專責小組（「專責小組」）審研，以決定應否向他提供法律協助。專責小組決定批准投訴人的申請，而有關的「政策目標」是推動事涉部門落實新政策，迅速消除歧視。

4.　根據投訴人簽署的「法律協助同意書」，平機會可基於合理理由酌情改變協助的形式，甚或終止提供協助。該會職員與投訴人會面時，亦已表明只會在事涉部門沒有於合理時間內落實新政策的情況下，才考慮代表他提出法律訴訟。

5.　事涉部門後來落實新政策，而投訴人不再要求部門認錯，改為向其索償。平機會向投訴人建議索償金額，但表明須由專責小組決定應否協助他提出法律訴訟。專責小組最後決定終止向投訴人提供法律協助，理由是「政策目標」已經達到，加上部門的政策並非針對個人，而且投訴人可透過其他途徑尋求協助追討損失。

本署的評論

6.　投訴人向平機會申請法律協助時，不僅要求事涉部門改變政策，同時亦要求他們承認錯誤及賠償。儘管索償金額只屬象徵式，但投訴人的索償要求很明確。然而，法律服務科為專責小組擬備的文件雖列出投訴人的三項要求，着眼點卻只在於他對部門更改政策的期望。本署認為，平機會並無認真處理他另外兩項要求。

7.　平機會聲稱已口頭向投訴人講解專責小組訂定的「政策目標」。可是，該會明知投訴人提出了索償要求，而「政策目標」完全與索償無關，卻從來沒有以書面向投訴人説明，實屬行政失當。

8.　至於投訴人後來所提出的實質金錢賠償要求，本署留意到，法律服務科向他提供了法律意見，甚至嘗試代表他向有關部門索償，其後交由專責小組決定應否協助他提出法律訴訟。此舉可算是對於當初沒有認真處理投訴人兩項要求的補救行動。專責小組經充分考慮後，決定終止法律協助，從行政角度而言，處理並無不當。

9.　綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

10.　申訴專員建議平機會：

(a)　在會議文件及傳閱文件中，應就求助人的所有要求都作出評論及建議，供專責小組委員充分考慮；以及

(b)　在專責小組議定法律協助的目標及範圍後，應盡早以書面清晰地通知求助人，避免誤會及爭拗。

這宗個案顯示機構處事欠周詳

民政事務總署

個案編號：OMB 2008/2653 —《建築物管理條例》
投訴：無理支持某屋苑的業主大會如期舉行，對投訴人及未獲足夠通知的業主不公 — 成立



投訴內容

投訴人甲女士是某屋苑業主立案法團（「法團」）管理委員會的前任主席。她在任時，法團原訂於二零零八年五月九日舉行業主大會。然而，她在五月初得悉，屋苑管理公司沒有按照《建築物管理條例》（「《條例》」）附表 3 第 2(1) 條規定，在大會日期至少 14 天前，向每一名業主及租客代表發出會議通知。

2.　甲女士遂致電民政事務總署（「民政總署」）轄下當區民政事務處（「民政處」），查詢法團應否如期舉行大會。該處職員乙女士建議她徵詢法律意見。

3.　經徵詢法律意見後，甲女士決定取消五月九日的會議，並通知民政處。然而，該處職員仍支持並出席管理公司及部分業主於五月九日舉行的大會。甲女士認為，民政處無理支持大會如期舉行，對她及那些未獲足夠通知的業主不公。

本署調查所得

4.　五月六日，甲女士向乙女士詢問法團應否如期舉行大會。乙女士建議法團徵詢法律意見之餘，其實亦同時向甲女士説明《條例》第 37 條的規定：「根據本條例召開的會議所通過的決議，不得純以開會通知並無派予有權利收到通知的人為理由而致無效。」

5.　乙女士顯然以為：根據該條文，法團可在不符合《條例》附表 3 第 2(1) 條的情況下舉行大會。換言之，縱使管理公司沒有在會期至少 14 天前向每一名業主及租客代表發出會議通知，亦不成問題。

6.　本署曾詢問民政總署，有否就其見解徵詢法律意見，該署表示沒有，並指《條例》第 37 條已有清晰説明。

7.　本署認為，民政處錯誤理解第 37 條。該條文旨在保障法團在符合法例的情況下舉行業主大會之後，大會的決定不致受到個別業主的挑戰或一些不可預知的情況影響。然而，法團若在大會之前已發現有違反發出會議通知規定的情況，便應重新依法召開業主大會。

8.　總括而言，民政處在明知有業主未有在 14 天前收到召開大會通知書的情況下，仍認為法團可如期舉行大會，實欠缺法理依據。該處支持舉行大會的決定，亦對該些業主造成不公。

9.　有鑑於此，申訴專員認為投訴成立。

建議

10.　申訴專員促請民政總署就《條例》的正確詮釋諮詢律政司，以便日後該署職員能夠就大廈業主立案法團的運作事宜提供更確切的意見。

這宗個案顯示部門錯誤詮釋法例

民政事務總署

個案編號：OMB 2009/3554 — 採購程序

主要投訴：沒有遵照既定的採購程序辦事，令投訴人蒙受損失 — 成立



投訴內容

民政事務總署（「民政總署」）轄下某分區民政事務處（「民政處」）擬訂購一批制服，向曾與該處有生意往來的投訴人索取報價。投訴人應民政處要求製作貨辦，並向該處發出兩份文件，由該處職員簽署。

2.　民政處後來突然中止訂購該批制服，並表示從未落實訂購有關貨品。該處拒絕繳付貨款，只同意支付製辦費用。投訴人認為，民政處沒有按照既定程序向他採購衣物，結果令他蒙受損失。

民政總署的回應

3.　民政總署表示，民政處從未啟動採購程序，只是指示辦公室助理請投訴人提供貨辦以作參考，並無委託投訴人生產整批制服。該職員在兩份文件上簽署及蓋印，亦只是認收文件，並非確認訂購。

4.　不過，該署承認，民政處處事確有不足，不單沒有向投訴人清楚表明只是訂製貨辦，亦沒有把事涉的文件存檔。有鑑於此，民政處已督促職員，日後必須將所有往來文件妥善保存及記錄，同時訂立新指引，規定辦公室助理在認收文件時，只可使用「認收印章」，不得動用有民政處名稱及標誌的印鑑。

本署的意見

5.　在事件中，民政處在缺乏妥善監督的情況下，讓低於獲授權職級的辦公室助理負責處理採購工作，與供應商洽談，已屬違反政府及民政總署的採購規則及指引，確有行政失當。再者，該處先前向投訴人訂購制服時，過程並沒有大分別，難免令投訴人以為該處是次亦已確認訂購。

6.　事涉職員多次與投訴人接洽，都沒有說明只是訂製貨辦。當投訴人要求該處繳付貨款時，職員也沒有澄清所涉貨款為何便答允繳付，到後來才發現有所誤會。

7.　總括而言，申訴專員認為投訴成立。

建議

8. 本署建議民政總署訓示民政處，在處理採購事宜時，須嚴格遵守政府及該署的採購規則及指引。

這宗個案顯示部門不按既定程序辦事

地政總署

個案編號：OMB 2008/1771 — 發放特惠金

主要投訴：(a) 在擱置道路工程計劃後，沒有及早通知因該工程計劃而被收回土地牌照的投訴人；以及 (b) 在收回投訴人的土地牌照後，拒絕向他們發放農作物特惠金 — 成立



投訴內容

二零零四年，地政總署通知投訴人，他們的耕地會被政府收回，以便進行道路工程，而有關的政府土地牌照將於同年撤銷，他們因此必須停止在該處耕種。漁農自然護理署會評估事涉土地的農作物，再由地政總署計算投訴人可得的農作物特惠金（「特惠金」）。

2. 投訴人遂停止在事涉土地上耕種，而農作物其後因此枯死。但是，該署一直沒有清理土地，亦沒有發放特惠金給他們。及至二零零八年，投訴人才獲悉道路工程計劃已於二零零五年擱置，他們將不會獲發特惠金。投訴人不滿地政總署沒有及早通知他們有關工程計劃已擱置，以及不會賠償他們的損失。

地政總署的解釋

3. 受政府收地計劃影響的土地擁有人、租客或長期佔用者，若因農作物被清理而蒙受損失，均會獲地政總署發放特惠金。該署會盡量於清場日期前發放特惠金，以便農戶騰出土地讓當局盡快清理，令工程可順利展開。

4. 由於地政總署並沒有清理事涉土地，即使投訴人的農作物估值已完成，而該署核實了特惠金金額，亦不能向投訴人發放特惠金。

5. 經本署追問，地政總署進一步表示，事涉土地將會受所在地區的其他發展計劃影響，並預計會於稍後清理。屆時，事涉土地假如仍有合資格的農作物及農具，投訴人可獲發重新評估的特惠金。

本署的評論

6.　事實上，地政總署理應盡早通知投訴人事涉道路工程已被擱置，而不應延誤近三年才通知他們不會獲發特惠金。因此，申訴專員認為投訴點 (a) 成立。

7.　此外，投訴人獲通知事涉土地的牌照將會被撤銷後，便停止在該處耕種，其農作物被迫荒廢，他們因此而蒙受損失。

8.　地政總署拒絕向投訴人發放特惠金的理據，是該署未有清理土地。然而，投訴人指出，農作物枯死是因他們遵照該署命令停止耕種所致，而該署亦無法否定這個説法。鑑於以上所述，申訴專員認為，地政總署理應按二零零四年的評估結果補償投訴人；投訴點 (b) 成立。

9.　綜合而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

地政總署的跟進

10.　就投訴點 (a)，地政總署承認，不應延誤通知投訴人有關道路工程計劃已被擱置及他們不會獲發特惠金。為此，該署已訓示有關職員，日後若有同類情況，應盡早通知受影響人士。

11.　就投訴點 (b)，地政總署接納本署的建議，在稍後就上文第 5 段所述的發展計劃清理事涉土地時，會向投訴人發放不少於根據二零零四年所評估應獲發的特惠金。

這宗個案顯示部門辦事疏忽及所作決定不合理

社會福利署

個案編號：OMB 2010/0193 — 傷殘津貼

投訴：(a) 未有取得投訴人的母親授權及其他家屬同意，便委任其母親的一名兒子代為申領傷殘津貼 — 不成立；以及 (b) 延誤處理關於濫用傷殘津貼的投訴 — 成立



投訴內容

投訴人的母親（「甲女士」）年逾 80，醫生評定她符合資格領取傷殘津貼，為期一年。但是，由於她的身體及精神狀況不適宜自行處理申請事宜，社會福利署（「社署」）遂委任其一名兒子（「乙先生」）代為申領。

2. 投訴人指社署未有取得甲女士授權及其他家屬同意，便委任乙先生。此外，投訴人曾先後向社署轄下某分區社會保障辦事處（「社保辦」）及綜合家庭服務中心（「家庭服務中心」）投訴，指乙先生濫用甲女士的傷殘津貼，並要求更換受委人。但該署延誤處理個案，以致問題一直未獲解決。

本署調查結果

投訴點 (a)

3. 鑑於甲女士不適宜自行處理其傷殘津貼，社署有責任盡快為她選定受委人。該署訂有如何選定合適的受委人的指引。在這宗個案，由於乙先生是甲女士的近親，並且同住，又一直有跟進甲女士的入院事宜，亦願意承擔受委人的責任，因此社署同意由他出任甲女士的受委人。本署認為，社署的決定合情合理。事實上，其他家屬是否同意乙先生作為受委人，並非主要的考慮因素。有鑑於此，投訴點 (a) 不成立。

投訴點 (b)

4. 社署的內部指引規定，社保辦有責任監察受委人妥善處理代申領人領取的公共福利金（包括傷殘津貼）。假如有人質疑或反對社署的委任安排，個案須交由家庭服務中心作評估及提出建議，以保障申領人的權益。如有需要，社署署長（由該署社工代表）會代申領人處理其福利金。

5. 在事件中，社保辦沒有查核乙先生處理甲女士傷殘津貼的收支記錄，實屬疏忽職守。

6. 在接到有關乙先生濫用甲女士的傷殘津貼的投訴後，社保辦已按照規定，要求家庭服務中心評估乙先生是否適合擔任受委人。然而，家庭服務中心卻以需時協調甲女士各子女對於受委人的不同意見，以及跟進甲女士的醫療評估為藉口，沒有切實回覆社保辦。家庭服務中心明顯是迴避責任，而社保辦也沒有繼續追查乙先生是否適合擔任受委人。

7. 問題拖延達七個月，社保辦才把個案轉交特別調查組進行調查，確實造成延誤。因此，投訴點 (b) 成立。

整體結論

8. 由於這宗個案的重點，在於社署有否妥善監察受委人履行其責任，以及處理投訴人對受委人濫用津貼的質疑（即投訴點 (b)），故整體而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

9.　本署建議社署：

(a)　加強監察前線職員有否按部門指引查核有受委人的個案，以確保受委人妥善處理代領的公共福利金；

(b)　制定更嚴謹的指引，以確保迅速認真地處理對受委人的質疑，並且訂明在何種情況下須盡快委任社工為受委人；以及

(c)　加強培訓前線職員，以提高他們對可疑個案的敏感度，以及更有效地查核受委人有否履行其責任。

這宗個案顯示部門疏忽職守及延誤

法律援助署

個案編號：OMB 2010/0701 — 外委法律援助律師

投訴：(a) 無理拒絕刪除對投訴人的負面評註；以及 (b) 沒有引進登載或刪除該類評註的程序 — 不成立



未獲委派辦理法律援助案件

投訴人是法律援助署（「法援署」）法律援助律師名冊內的一名外委大律師。大律師紀律審裁組曾發出命令，暫時吊銷他的執業資格四個月，法援署的部門監察委員會於是在他的姓名後加上評註（前稱「標記」）。他表示，法援署自此之後便沒有再委派他辦理法援案件。

2.　在暫時吊銷執業資格的命令屆滿後，他曾多次要求法援署刪除有關評註，但不果。他認為，有關的負面評註會影響他獲派法援案件的機會，而法援署並無刪除這類負面評註的程序，實在不合理。

法援署的回應

外委法援律師的工作評核及負面評註

3.　法援署會評核外委法援律師的工作表現，以確保獲委派法援案件的律師的質素及水平。外委法援律師如果被評為工作表現欠佳，法援署會給予他們申述的機會，然後才通知部門監察委員會，以及決定是否將他們列入工作表現欠佳記錄冊或從法援律師名冊上剔除。

4. 外委法援律師如被所屬的專業團體紀律處分，法援署會在他們的姓名後加上評註，作為有關律師曾接受紀律研訊的一項事實記錄及參考資料，以便該署履行法定責任，委派能夠勝任的律師辦理獲公帑資助的法援案件。被加上評註的法援律師必須得到特別批准，才可獲派法援案件。

未有將紀律研訊通知法援署

5. 投訴人在二零零零年及二零零六年先後填寫的法援律師名冊參加表格及資料更新表格，均表示不知悉自己曾涉及任何紀律研訊。二零零七年，香港大律師公會通知法援署關於暫時吊銷投訴人執業資格的命令。法援署於同年在投訴人的姓名後加上評註。二零零八年，法援署向他發出一份資料更新表格，但他沒有回應。

投訴點 (a)

6. 雖然法援署拒絕刪除有關評註，但投訴人的姓名會保留在法援律師名冊內。事實上，名冊內的律師被加上評註後，如得到特別批准，仍有機會獲派法援案件。然而，由於該署須以法援案件受助人的利益為依歸，而法律專業人士的紀律審裁委員會只會就涉及嚴重專業失當行為的個案展開紀律研訊，故該署必須考慮這些專業團體的調查結果。因此，有關評註實有必要保留。

投訴點 (b)

7. 法援署解釋，該署必須可以查閱所有相關的資料（包括紀律研訊）作內部參考，以確保法援案件均交由能夠勝任的律師辦理。該署認為紀律研訊實為一項事實記錄。

8. 由於部門監察委員會並無參與紀律研訊，因此不宜亦無法要求或接受涉及這類研訊的外委法援律師的申述。

本署的評論

9. 本署認為，專業團體的所有查明屬實的調查結果，如涉及某種程度的專業失當行為，即顯示有關律師的專業操守有所欠缺，亦反映出其服務水平低於公眾對這個專業的期望。我們認同法援署有充分理由不刪除有關評註。因此，投訴點 (a) 不成立。

10. 再者，有關評註是法援署完全沒有參與的紀律研訊的一項事實記錄，該署不宜亦不能考慮就事涉紀律研訊提出的申述。因此，投訴點 (b) 亦不成立。

結論及建議

11. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴不成立。

12.　雖則外委法援律師本身有責任申報曾否涉及紀律研訊，但法援署亦應考慮在《法律援助律師手冊》中加入一項說明，表示該署在外判法援案件時，會考慮專業團體作出紀律處分的記錄。

13.　法援署已根據本署的建議，修訂上述手冊。

房屋署

個案編號：OMB 2010/2661 — 公屋編配

投訴：沒有按照申請的先後次序公平地處理投訴人的公共房屋申請 — 成立



投訴內容

投訴人於二零零六年向房屋署申請公屋。二零一零年年中，他到該署的客戶服務中心查看申請進度，發現在其輪候組別中，公屋輪候冊申請書編號（「輪候冊編號」）在他之後的申請者已獲編配單位，而他則仍未收到編配通知。他隨即向房屋署職員查詢，但未獲合理解釋，於是向本署投訴。

房屋署的回應

公屋編配程序

2.　房屋署大致上會按公屋申請人在輪候冊上的登記先後次序（即輪候冊編號）、家庭人數及選擇地區，以電腦隨機方式為申請人編配公屋單位。申請在首次進入編配階段前，房屋署會調查並核實申請人的公屋申請資格。至於申請何時到達編配階段，則受眾多因素影響，例如申請人所選地區內符合編配面積的單位數量，或申請人曾否更改所選地區等。

3.　有特殊編配需要的申請人，房屋署在資源許可的情況下會盡量配合。為確保申請人在簽署租約時仍符合資格，該署可能會抽查個案，或覆核已核實資格超過兩年的申請個案。

4.　房屋署每月十五日都會在報章、部門網頁及客戶服務中心公布各類型公屋申請書的「已接受配房的最高申請編號」（「最高編號」）。該編號只是供申請人參考的指標，並不表示所有編號較前的申請人已接受公屋編配。合資格的申請人可獲三次配房機會。

投訴人的個案

5.　投訴人的公屋申請於二零零六年獲登記在輪候冊上，並獲發一個輪候冊編號。二零零八年年初，房屋署首次為投訴人編配一個位於其所選地區的單位，但他不接納。同年六月，投訴人更改公屋選擇地區。

6.　二零一零年年初，房屋署再次核實投訴人的編配資格。六月中，該署公布「最高編號」。投訴人發現在其輪候組別中的「最高編號」，已超越了他的輪候冊編號，於是五度催促該署盡快編配單位。房屋署職員已隨即致電或函覆他加以解釋。六月底，投訴人的申請到達編配階段。投訴人於七月獲編配公屋單位。

房屋署的評論

7.　房屋署聲稱已根據公屋資源及申請的登記次序處理投訴人的申請，並無延誤。該署又澄清，二零一零年六月中公布的「最高編號」，包括了於首次配房時即接受獲編配單位的申請。其他與投訴人的輪候冊編號相若，並同樣須於編配單位前進行某些程序（如覆核資格）的申請個案，其獲第二次編配的時間與投訴人差不多。

8.　此外，投訴人的申請雖於二零一零年六月底已到達編配階段，但由於他多次提出查詢，故該署每次均須暫停為他編配單位，先行了解他是否需更新資料或提出新要求，以免因編配不合適的單位而令他失去一次編配機會。

9.　房屋署承認上述程序須予改善，並已推出「分流」措施。假如公屋申請人的查詢或投訴不會影響編配次序，且不涉及額外的編配要求，必須在兩至三個工作天內回覆。即將到達編配階段的申請個案，亦會放在指定的文件架上，以便集中管理及密切跟進。

本署的評論

10.　房屋署在處理公屋申請人的查詢或投訴時，先假定申請人會提出影響編配程序的要求而暫停為他們編配單位，有可能對他們造成不公。這宗個案顯示，投訴人的查詢與編配房屋的考慮因素無關，但房屋署卻在他毫不知情的情況下，暫停為他編配單位，似乎是一種變相懲罰，對他來説顯然不公平。

11.　此外，房屋署一直未有對暫停編配房屋的做法提出合理的詳盡解釋，本署對此感到遺憾。

12.　綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

其他觀察所得

13.　房屋署每月公布「最高編號」，讓公屋申請人知悉最新的編配情況（上文第 4 段），做法固然可取。然而，該署沒有説明前述各種可能影響實際編配房屋先後次序的因素（上文第 2 及 3 段），申請人難免會因為後來的申請人竟先獲配單位而感到不滿。故此，房屋署應考慮在公布相關資料時，扼要地加以解釋。

建議

14.　申訴專員建議房屋署：

(a)　適時檢討「分流」安排及其他措施（上文第 9 段），以確保全面及有效地實施；以及

(b)　考慮在公布有關公屋申請的最新資料時（上文第 4 段），扼要地解釋可能導致該署未能依照輪候冊編號的先後次序編配單位的各種因素。

15.　房屋署接納本署的調查結果，並同意落實上述建議。

這宗個案顯示部門辦事程序不妥

保安局

個案編號：OMB 2010/3027 — 刑罰覆核

投訴：延誤處理投訴人的刑罰覆核 — 成立



投訴內容

投訴人是被判處終身監禁的囚犯。二零零八年四月，懲教署把他的個案轉介長期監禁刑罰覆核委員會（「覆核委員會」）作刑罰覆核。然而，直至二零一零年一月，投訴人才獲通知覆核結果。覆核委員會秘書處服務是由保安局提供的。投訴人不滿該局延誤處理他的個案。

本署調查所得

2.　本署發現，覆核委員會在接到懲教署轉介投訴人的個案三個月後，已覆核投訴人的刑罰，並決定不向行政長官建議把他的無期徒刑改為有期徒刑。可是，秘書處在覆核委員會作出決定 18 個月後，才把結果通知投訴人。

3.　保安局解釋，延遲通知投訴人是因為該局要落實原訟法庭於二零零八年十月，就另一宗案件的司法覆核所頒布的新規定：覆核委員會須在進行審議前，向接受刑罰覆核的囚犯披露所有相關的報告及文件，以及在通知他們覆核結果時，提供充分理由以解釋為何不建議減刑。為落實上述新規定，保安局須全面檢討覆核委員會秘書處的工作程序及流程，並徵詢律政司對於發給囚犯的通知書樣本的法律意見，以及安排外判因此而增加的翻譯工作。在該段期間，覆核委員會秘書處全面暫緩發出給囚犯的覆核結果通知書。

4.　本署認同，保安局必須確保覆核委員會秘書處的工作符合法庭頒布的新規定，而進行全面檢討確實需時。但是，刑罰覆核的結果是囚犯非常關心的事，覆核委員會秘書處應盡早把結果通知他們。

5.　由於投訴人的刑罰覆核早於法庭頒布上述新規定前已完成，因此保安局落實關於報告及文件的透明度的新規定，其實與他的個案無關。

6.　至於另一項新規定，即覆核委員會秘書處須就委員會的決定提供充分理由，保安局理應作較靈活的處理及顧及投訴人的情況，在取得有關通知書樣本的法律意見後，盡早把覆核結果通知投訴人。事實上，該局至少應該向投訴人發出初步回覆，解釋當時的情況。本署認為，保安局的延誤是完全不必要和不合理的。

7.　因此，申訴專員認為投訴成立。

建議

8.　申訴專員建議保安局日後遇到類似情況，應作靈活處理。

這宗個案顯示部門延誤及不為他人設想

屋宇署

個案編號：OMB 2009/2378 — 違例建築物

投訴：延誤處理關於違例建築物的投訴 — 成立



投訴內容

二零零六年八月，投訴人向屋宇署投訴某大廈一個單位內正進行違例建築工程。翌年五月，該署確定事涉單位有違例建築物（僭建物），但一直沒有採取執法行動。及至二零零八年八月，屋宇署表示，由於該僭建物是舊有，故該署不會即時取締。投訴人指摘該署辦事延誤及不負責任。

屋宇署的回應

2.　根據《建築物條例》，屋宇署人員可進入任何處所視察。但是，按照該署的指引，假如經三度嘗試仍未能成功進入有關處所視察，而又沒有發現必須即時取締的僭建物，該署便會暫停跟進個案。

3.　二零零六年八月，投訴人首次向屋宇署投訴事涉單位在進行僭建工程。其後至二零零八年十月期間，投訴人繼續向該署投訴，並指事涉僭建物伸延出大廈的天井位置。該署委聘的顧問公司曾多次派員前往視察，但由於未能進入事涉單位，故只能從外圍觀察，確定天井位置有僭建物。職員多次留下便條，請單位的業主或佔用人聯絡他們，以便入內視察，不過對方並無回覆。

4.　屋宇署亦曾於二零零七年五月翻查有關大廈的記錄，發現事涉單位的天井外早於一九八零年已有一較小的僭建物，但無法由此推斷於較早前視察所見的較大僭建物是否新建。該署最終於二零零八年八月經重新評估後決定，由於沒有足夠證據顯示事涉僭建物是新建的，故不能按既定政策將之納入「須優先處理」類別而即時取締。屋宇署一直有告知投訴人個案的進展。

5.　二零零八年十二月，顧問公司的職員在投訴人安排下進入事涉單位下層的單位內視察，發現事涉僭建物有銹蝕情況，但仍未能確定其是否早已存在。不過，由於同時發現該大廈另有其他僭建物，故屋宇署於翌年九月決定把整幢大廈納入每年的「大規模清拆僭建物」行動，預計於二零一零年把該大廈所有僭建物一併取締。

本署的評論

6.　本署認為，屋宇署人員應積極跟進投訴個案及搜集證據，確定所涉僭建物或正進行的工程不會危及樓宇結構，才決定暫停行動，而不應單憑在外圍觀察便斷定有關的僭建物無須優先取締。

7.　屋宇署在處理這宗個案的過程中一直十分被動。單位業主／佔用人拒絕合作，該署便束手無策，且經投訴人多番投訴後才翻查舊記錄，又在他安排下才能近距離視察僭建物，最後決定納入大規模清拆行動。該署的行動歷時逾三載，難免令人覺得辦事延誤及怠慢。

8.　因此，申訴專員認為投訴成立。

建議

9.　申訴專員建議屋宇署修訂內部指引，指示職員須積極跟進投訴個案及全面搜集證據，在確定僭建物並非新建及結構安全後，方可決定暫停跟進個案。

這宗個案顯示部門辦事怠慢

屋宇署及食物環境衞生署

個案編號：OMB 2009/0621-0622 － 滲水投訴

主要投訴：屋宇署 — 沒有妥善處理一宗滲水投訴，以致投訴人數年來飽受困擾 — 不成立

食物環境衞生署 — 同上 — 成立



投訴內容

投訴人向屋宇署及食物環境衞生署（「食環署」）成立的分區聯合辦事處（「聯辦處」）投訴，指其單位內客廳的天花及牆壁出現滲水。聯辦處經多次視察後，確定滲水是由上層單位平台的污水收集槽，以及該大廈的公共污水管非法接駁及失修所引致。

2. 聯辦處遂向上層單位的業主發出「妨擾事故通知」，而屋宇署亦向該大廈的業主立案法團（「法團」）發出維修令。然而，滲水問題遲遲未能解決。投訴人認為，屋宇署及食環署沒有妥善處理她的投訴。

聯辦處專責處理滲水投訴

3. 自二零零六年起，政府從食環署及屋宇署抽調職員在各區成立聯辦處，就滲水投訴為市民提供「一站式」服務，並加強偵測滲水的技術，以提高政府處理滲水投訴的成效。可是，在運作及人事管理方面，兩署職員在聯辦處內互不從屬，並各自有獨立的統轄制度。

食環署的回應

4. 食環署接獲投訴後，隨即派員到投訴人的單位進行調查。在確定滲水與上層單位有關後，該署按既定程序向該單位當時的業主發出「妨擾事故通知」，但業主未有遵從規定，該署於是提出檢控。其後，上層單位的業權易手，滲水問題因而遲遲未獲解決。律政司的意見認為，聯辦處須向新業主發出「妨擾事故通知」。

5. 然而，負責個案的食環署職員未有妥善跟進。他發現同一滲漏位置的兩次測試結果截然不同，但在五個月後才諮詢律政司，而在得悉「妨擾事故通知」未獲妥善送達及未有足夠證據檢控新業主後，又過了近七個月，於本署展開查訊時，才再向律政司尋求法律意見。其後，食環署按律政司建議重新調查及測試，並根據調查結果向該名新業主發出「妨擾事故通知」。

6. 為此，食環署展開了紀律調查，如確定事件屬人為失誤，會處分有關職員。事涉職員解釋，他已盡力處理投訴，只是聯辦處的工作量多而且人手不足，故無法妥善地跟進投訴個案。

屋宇署的回應

7.　屋宇署收到食環署的轉介後，已即時派員到事涉單位視察及測試，並在確定滲水原因後要求有關業主進行維修，同時向投訴人交代調查進展。至於有關大廈的渠管問題，該署在接獲聯辦處的轉介後也即時跟進，隨後確定導致投訴人單位天花滲水的源頭，分別是上層單位平台的水斗及連接其下的公用廢水管，以及水斗周邊的樓板。

8.　就上述調查結果，屋宇署向法團發出維修令。在法團更換破損的水斗及廢水管後，該署曾數度視察維修情況及進行測試，又到投訴人的單位視察。由於沒有再發現滲水持續的證據，該署遂撤銷有關渠管的維修令。

9.　投訴人後來通知屋宇署，指滲漏持續，並質疑該署撤銷維修令的決定。該署向她解釋撤銷維修令的原因，並表示其單位的天花持續滲水，癥結是上層單位的業主未有進行維修。該署隨後已促請聯辦處跟進調查。此外，該署再發出維修令，要求法團修葺大廈所有破損及欠妥的公用地方及渠管。

本署觀察所得及意見

10.　鑑於滲水問題遲遲未能解決，而且涉及污水排放及嚴重的衞生妨擾，本署要求食環署及屋宇署派員到投訴人的單位進行聯合視察，以及商議解決方案。

11.　在兩署進行聯合視察後，食環署告知投訴人，由於上層單位的業主未有遵從「妨擾事故通知」，而個案將進入檢控程序，因此該署暫時不擬有新的跟進行動。屋宇署則表示已促請法團盡快展開樓宇維修。

12.　綜觀兩個部門處理這宗投訴的過程，本署認為，聯辦處最初按既定程序跟進投訴人的個案，整體而言尚算妥善。

13.　其後，食環署明顯有延誤。本來，鑑於兩次測試的結果相反，食環署先諮詢律政司再決定是否就有關業主未有遵從「妨擾事故通知」提出檢控，是合理的做法。但是，該署職員延誤五個月才諮詢律政司，而在此期間亦無任何覆核或測試。於收到律政司回覆後，他未有作任何其他跟進行動，又再拖延近七個月才再諮詢律政司，做法實在不可接受。

14.　再者，業權轉換應該並非這宗個案所獨有。聯辦處在處理其他滲水投訴時，應也曾遇過這種情況。可是，聯辦處現行的工作指引並無訂明應如何處理，令前線人員無所適從而須再諮詢律政司，投訴處理的進度因而受到影響。

結論

食環署

15. 食環署把處理滲水投訴的延誤，歸咎於個別職員，並展開紀律調查。然而，有關職員的回應指該署人手不足，而且部門內部管理欠妥。倘若他所言屬實，則這宗個案所反映的疏漏和延誤可能僅屬冰山一角。由此可見，該署未有審視這宗個案所揭示的根本問題。

16. 申訴專員認為，對食環署的投訴成立。

屋宇署

17. 屋宇署已按職責跟進事涉大廈公共渠管的破損及失修問題，包括發出維修令及覆查維修工程。至於投訴人指滲漏持續是由於該署沒有妥善覆查法團的維修工程所致，本署留意到，當時的上層單位業主未有按「妨擾事故通知」進行妥善維修，而之後的調查工作又因食環署職員疏忽而停滯不前。事實上，屋宇署在撤銷維修令前已進行視察，而且未有再收到聯辦處的轉介，故投訴人的單位持續受滲漏影響，沒有具體證據顯示是因該署未有妥善跟進所致。

18. 基於以上所述，申訴專員認為，對屋宇署的投訴不成立。

建議

19. 申訴專員提出下列建議：

食環署方面

(a) 就有關派駐聯辦處職員的工作，檢討現行工作流程及加強部門內部對個案進度的監察；

(b) 就跟進滲水投訴期間事涉單位業權轉換的情況，全面檢討現行的處理程序及釐清法律問題，並盡速制定相關的工作指引；

(c) 確保按照法例規定送達「妨擾事故通知」，避免因程序出錯而影響日後的檢控工作；以及

屋宇署及食環署

(d) 汲取這次經驗，日後若接到類似的滲水投訴，除各自按職責範圍跟進外，應考慮邀請民政事務總署加入協調，並由該署促進大廈管理及協助業主跟進問題，務求令維修早日妥善完成。

這宗個案顯示部門辦事延誤及不為他人設想

屋宇署、渠務署、發展局及康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2010/0507-0510 — 保育古蹟範圍內的樹木

主要投訴：屋宇署及渠務署 — 沒有妥善審批一處私人古蹟範圍內進行的渠務工程，以致一棵老樹受損而須移除 — 不成立

發展局 — 沒有妥善審批一處私人古蹟範圍內進行的渠務工程，以及監察其保育樹木工作，以致一棵老樹受損而須移除 — 不成立

康樂及文化事務署 — 同上 — 部分成立



投訴內容

投訴人不滿屋宇署、渠務署、發展局及康樂及文化事務署（「康文署」）轄下的古物古蹟辦事處（「古蹟辦」）沒有妥善審批一處私人古蹟範圍內計劃進行的渠務工程，以及保育古蹟範圍內的樹木，而且未能及早發現工程可能影響一棵老樹，結果該樹因根部受損而須移除。

相關法例

2. 發展局局長以《古物及古蹟條例》主管當局的身份，可以將具有歷史價值的建築物列為法定古蹟。根據該條例第 6(1) 條，除非獲得發展局批給許可證，否則任何人不得在古蹟之上或之內進行建築或其他工程，種植或砍伐樹木。

3. 事涉建築群於二零零八年五月被列為法定古蹟，發展局同時向古蹟持有人發出一張為期 12 個月的「一般許可證」。二零零九年七月，發展局向古蹟持有人續發一張經修訂的「一般許可證」，當中包括授權其進行「小型修葺和改善工程」，但在動工前必須先向古蹟辦提交工程細則、實際動工日期及預計完工日期。古蹟辦會考慮擬議工程對古蹟範圍內的歷史建築物和樹木的影響，以評估工程是否恰當。所有工程必須在接到古蹟辦的書面通知後方可動工。至於「緊急工程」方面，古蹟持有人須按「一般許可證」的規定，於緊急工程展開前向古蹟辦發出書面通知；若無法事先給予通知，則有關通知須於緊急工程展開後 48 小時內向古蹟辦發出。

渠務工程

4. 因應屋宇署在二零零四年發出的勸諭信，該建築群的擁有人於二零零五年年底委託顧問公司，開始勘測附近斜坡的地下水管及排水渠，以備進行確保斜坡安全的修葺工程。這項工程無須經屋宇署或渠務署審批。

5. 該建築群在二零零八年被宣布為古蹟後，顧問公司在二零零九年二月提交維修渠管及沙井項目表的草擬本，同時將信函抄送古蹟辦。由於工程細則由規劃至落實階段可能會有大量修改，古蹟辦按慣常做法不會審核草擬本，而是多次口頭提示古蹟持有人須遵守「一般許可證」的規定，把最後定案的渠務工程細則提交古蹟辦審批。

6.　顧問公司在二零零九年十月向古蹟辦發出電郵，再次提交維修項目表，並表示投標程序已於十月初完成，估計施工日期為同年年底。古蹟辦其後一直沒有收到通知，直至二零一零年一月下旬，才獲悉渠務工程已在二零零九年十二月底展開，而且有部分工程在事涉老樹旁進行，損壞了樹根。

保育樹木

7.　在籌備上述渠務工程的同時，古蹟持有人於二零零九年年初已察覺事涉老樹日趨傾斜，可能危及行人或車輛，原擬於二零零九年七月移除該樹。事件引起了公眾關注。

8.　為此，發展局作出特殊安排，由古蹟辦聘請兩間顧問公司進行保育工作。其中一間是結構工程顧問，負責對該樹附近的建築物及護土牆進行結構勘察，研究支撐該樹的可行方案；而另一間是樹木顧問，負責為該樹進行為期 12 個月的檢查及護養工作。

9.　二零一零年一月下旬，古蹟持有人發現渠務工程損壞了該樹的根部，即時指示承辦商停止工程，同時通知古蹟辦。古蹟辦迅速到場視察，亦即場口頭指示停止渠務工程，並先後安排受聘的樹木顧問及另一間樹藝公司為該樹進行詳細及專業的評估。

10.　古蹟持有人考慮過兩間顧問公司建議的緩解措施後，認為未必能夠避免塌樹風險，為保障公眾安全，決定展開緊急工程移除該樹，並在二零一零年二月向古蹟辦提交書面通知。古蹟辦於當天回覆，表示並無異議。該樹於兩天後被移除。

古蹟辦及發展局的回應

11.　發展局除負責保育樹木政策外，亦負責文物保育政策。在制訂及推動政策時，發展局會兼顧這兩方面的考慮。上文第 8 段所述的安排反映發展局高度重視有關個案，積極及盡力協助古蹟持有人，希望找到合適的方法，既能保護法定古蹟，而同時保育樹木。

12.　關於古蹟持有人未有按《古物及古蹟條例》及「一般許可證」的規定進行渠務工程一事，古蹟辦表示於二零零九年已多次提醒古蹟持有人，必須向古蹟辦提交詳細資料及取得書面通知後才可動工。在發現渠務工程未有符合規定後，古蹟辦亦已即時跟進。

本署觀察所得及評論

13.　古蹟辦已以書面提供《古物及古蹟條例》及「一般許可證」，並表示曾多次口頭提醒古蹟持有人遵從有關規定，但古蹟持有人未必能夠完全理解「一般許可證」內使用的專有名詞，而古蹟辦進行的部分跟進工作只有簡單的外勤工作記錄，無從查證雙方討論的詳情。事實上，古蹟持有人看來未能準確掌握條例的要求，只按照以往未被列為古蹟前般護養所屬範圍內的樹木。在發生今次

事件後，古蹟持有人更告知古蹟辦，曾在二零零八年十二月自行移除 18 棵受白蟻侵蛀的樹木，而古蹟辦對此一直不知情，顯示其監察機制有不足之處。

14.　雖然事涉老樹位於古蹟範圍內，但該樹本身並無文物價值，亦沒有列入「古樹名木冊」內，並非古蹟的一部分。護養私人古蹟範圍內的樹木屬業主本身的責任。儘管如此，古蹟辦自二零零九年知悉該古蹟持有人打算移除該老樹後，一直盡力協助研究保育該樹的方案，並先後聘用三間顧問公司進行評估，本署認為，古蹟辦的積極參與值得肯定。

15.　然而，古蹟辦既知悉與該古蹟相關的所有事宜，包括正在積極籌劃的渠務工程，卻未能有效地擔當協調角色。儘管古蹟辦在二零零九年下半年已聘請兩間顧問公司，研究保育該樹的方案，但並無記錄顯示古蹟辦曾清楚告知顧問公司古蹟範圍內即將進行渠務工程，或將工程資料交給該兩間公司參考。若古蹟辦確曾這樣做的話，渠務工程對該樹構成的風險應可及早得到正視。本署認為，古蹟辦在同時處理古蹟及保育樹木兩項事宜上，欠缺警覺性及協調能力。

16.　古蹟辦在初期接獲渠務工程細則的草擬本時不進行審批，在一般情況下可以理解。然而，渠務顧問公司在二零零九年十月的電郵中，已表示工程將會在年底展開，古蹟辦假如當時對工程細則作初步審閱，便不難發現部分需要更換的渠管位於事涉老樹附近。可惜，古蹟辦按慣常做法等候最終版本才作審閱，結果錯失了阻止工程損害樹根的先機，在處理此事上欠缺敏感度及靈活性。

17.　古蹟辦的歷史建築組主要負責審理古蹟持有人提交的擬議工程資料，以及跟進古蹟辦聘請的兩間樹木顧問公司提交的評估報告；而古蹟辦的技術及顧問組則主要負責跟進結構工程顧問進行的研究，並就古蹟持有人提交的工程資料，向歷史建築組提供技術支援。雖然古蹟辦表示兩個組別在收到與對方組別職責範圍相關的申請或資料時，會互相通知以便跟進，但技術及顧問組在接獲古蹟持有人委託的顧問公司於二零零九年十月提交的維修渠管及沙井的項目表，以及獲悉渠務工程會在二零零九年底展開時，並無轉告歷史建築組。這顯示古蹟辦的歷史建築組和技術及顧問組之間缺乏溝通。

18.　在緊急移除該樹一事上，古蹟持有人已按規定提交書面通知，而古蹟辦經審慎考慮兩間樹木顧問公司的專業意見後，認同迫切移除該樹的理據足夠，遂以書面表示對有關決定不持異議。本署認為，古蹟辦在行政上並無不妥。

結論及建議

19.　總括而言，渠務署未曾參與此宗投訴所涉事件。屋宇署只履行確保斜坡安全的職責，未有參與審批渠務工程或保育樹木。另外，發展局只負責政策事宜及以主管當局的身份發出「一般許可證」，執行條例及政策規定的日常工作由康文署轄下的古蹟辦負責。因此，申訴專員認為，對屋宇署、渠務署及發展局投訴不成立，對康文署的投訴部分成立。

20. 申訴專員建議古蹟辦：

(a) 適當及妥善記錄各項跟進工作；

(b) 詳細解釋「一般許可證」內一些技術性詞彙或多舉例子説明，以確保古蹟持有人了解本身的責任；

(c) 檢討監察機制，避免古蹟持有人在沒有通知古蹟辦的情況下在古蹟內進行工程；以及

(d) 加強職員培訓及各組別之間的溝通，提升職員的警覺性、敏感度和協調能力。

21. 康文署接納本署的建議，並表示古蹟辦會繼續落實各項改善措施。

這宗個案顯示部門警覺性及協調能力不足

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2009/2412 — 檢控工作

主要投訴：沒有體諒投訴人的女兒的情況，不向法庭申請延期審理一宗食物投訴個案，最終令她無法出庭作證 — 成立



聆訊與考試日期衝突

二零零八年六月，投訴人的女兒在學校附近某快餐店購買了一個飯盒，竟發現飯盒內有死老鼠。學校代她向食物環境衛生署（「食環署」）投訴，該署經調查後，決定提出檢控。然而，投訴人的女兒在法庭聆訊當天要參加公開考試，故此無法出庭作證。

要求延期聆訊

2. 二零零九年四月，投訴人的女兒口頭要求延期聆訊，聯絡她的食環署衛生督察（「督察甲」）表示她須提交書面聲明及證明文件，以便他向法庭申請延期審訊。同年五月，督察甲致電投訴人，表示法庭聆訊與其女兒參加公開考試的時間其實並無衝突，因此並非不出庭作證的合理理由。投訴人的女兒遂依他的指示提交聲明，表示為免影響考試情緒，故此改為不願意出庭作證。

不提證供起訴

3. 督察甲在收到其聲明後，仍多次致電投訴人，查詢其女兒是否不能出庭，並表示如不出庭作證可能會被檢控。最後，食環署不但沒有向法庭申請延期審訊，反而決定不提證供起訴快餐店負責人。投訴人的女兒不僅因此無法出庭作證，且被指故意迴避出庭。投訴人認為，食環署毫不體諒其女兒的情況，在事件中處理失當。

食環署的回應

4.　督察甲在接到食物投訴後，曾向投訴人的女兒錄取口供，當時她同意出庭作證。二零零九年四月，她通知食環署，由於要參加公開考試，故此不能出庭，並要求延期審訊。但是，她只提交了書面聲明而沒有夾附相關的證明文件。督察甲其後透過學校得悉考試時間為下午六時，而由於聆訊是在上午進行，故認為在時間上並無衝突。他遂於五月再向投訴人查詢其女兒的意向，得悉她決定不會在聆訊當天出庭作證，但再次口頭要求他申請延期審訊。可是，她隨後在書面聲明中只表示不願意出庭，卻沒有要求改期聆訊。鑑於投訴人的女兒是案件的關鍵證人，她不出庭作證，指控便難以成立，食環署遂決定不提證供起訴，終結這宗個案。

5.　督察甲否認曾向投訴人的女兒表示參加考試不是缺席出庭作證的合理理由，亦沒有要她提交有誤導成分的聲明。由於她先前確曾同意出庭作證，故此，他要求她澄清意向，並提醒她無故缺席聆訊可被處罰，是恰當的做法。

6.　食環署認為其職員已按照既定程序和指引，恰當地處理這宗個案，但他們仍須注意與市民溝通的技巧。

本署的意見

7.　投訴人的女兒雖然沒有以書面要求更改審訊日期，但在二零零九年四月的聲明中已寫明「願意出庭作供」，只因考試而未能出庭。況且，她亦確實於四月及五月兩度口頭要求督察甲申請改期審訊，其意向實在非常清晰。事實上，法庭並無規定證人必須以書面提出這類申請，提出申請的責任是在食環署。督察甲收到證人於五月提交的聲明後即決定不提證供起訴，令人覺得他不願意協助證人出庭作證，只求草草了事，亦難免使人懷疑該署採取檢控行動的決心。

8.　要求學生在考試當天應考前出庭作證，確實會對考生構成心理壓力。督察甲僅僅基於考試時間和聆訊時間沒有衝突，便認為證人可以出庭作證，是沒有考慮到其實際情況，不通情理。

結論及建議

9.　整體而言，食環署沒有切實執行檢控職務，亦沒有為證人着想。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

10.　申訴專員建議，除改善職員溝通技巧外，食環署還須加強培訓，令職員了解作為執法人員的職責，並須在執行職務時顧及事涉各方人士的權益，以及向他們提供適當協助。

這宗個案顯示部門辦事欠積極及不為他人着想

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2009/4820 — 食物投訴

投訴：在完成某宗食物投訴的調查後，沒有給予投訴人確切的回覆 — 成立



投訴內容

投訴人向食物環境衞生署(「食環署」)舉報，她從超級市場購買的一罐午餐肉內有不明黑色物質。她懷疑該食物不衞生及不宜食用，要求該署跟進。

2.　食環署轄下的食物安全中心其後回覆她，表示「該黑色物體為兩塊黑色物質……含有蛋白質，而蛋白質為該食物的主要成分」，但沒有交代該罐午餐肉是否衞生及適宜食用。

食環署的回應

3.　食環署表示，投訴人在舉報時並無表示懷疑事涉午餐肉不衞生及不宜食用。

4.　該署把投訴人所提供的食物樣本送交政府化驗所進行異物分析。化驗報告證實，該黑色物質含有蛋白質，而蛋白質為午餐肉的主要成分。食物安全中心隨後以書面通知投訴人化驗的結果。

本署的評論

5.　對於投訴人在舉報時有否向職員表示懷疑午餐肉不衞生及不宜食用，她與食環署的説法迥異。由於缺乏客觀佐證，本署無從判斷。

6.　儘管如此，但市民向食環署舉報，期望該署在完成調查後告訴他們食物是否可供安全食用，則是不言而喻的。

7.　然而，食環署卻以投訴人沒有表示懷疑該午餐肉不適宜食用為由，在給她的覆函中只交代該黑色物質跟午餐肉同樣含有蛋白質，而沒有説明黑色物質是否異物，以及該罐午餐肉究竟是否適宜食用。該署的辦事方式實屬粗疏。

8.　此外，就該午餐肉是否適宜食用的問題，食物安全中心在本署介入後進行了其他化驗，才能得出全面的結論。顯然，該署當初對該食物樣本所進行的異物分析有不足之處。

9.　基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。

建議

10. 食環署接納本署的下列建議：

(a) 檢討對食物涉嫌有異物個案的測試目的及範圍；以及

(b) 在完成食物樣本測試後，就食物安全問題向舉報者提供確切的回覆。

這宗個案顯示部門辦事粗疏及未能體察市民所關注的問題

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2010/1600 — 熟食市場

投訴：(a) 沒有妥善處理熟食市場內有檔戶霸佔公用桌椅的問題 — 成立；以及 (b) 包庇霸佔公用桌椅的檔戶，以致投訴人無法經營，並且無理拒絕賠償他的損失 — 未有定論



投訴內容

投訴人在二零零八年十一月開始租用食物環境衞生署（「食環署」）轄下某熟食市場的檔位。不久，他向該署投訴市場內其他檔戶霸佔公用桌椅，只留下一張桌子供他的顧客使用。然而，該署未有妥善處理他的投訴，以致問題持續。他指食環署包庇霸佔公用桌椅的檔戶，令他無法繼續經營，最終於翌年一月底結業。他要求食環署賠償損失，但遭無理拒絕。

食環署的回應

2. 自二零零零年起，食環署在所有新落成的熟食市場提供公用桌椅。

3. 事涉熟食市場有 13 個檔位。在訂立租約時，食環署已告知檔戶有關公用桌椅的安排，以及不可以在檔位以外的地方放置任何物品。二零零八年年中至二零一零年年中，該署委聘某承辦商管理該熟食市場，其工作表現受該署監察。

4. 二零零八年十一月中，投訴人向該承辦商投訴有檔戶霸佔公用桌椅。承辦商告訴他市場內已張貼通告，提醒檔戶有關公用桌椅的安排。

5. 同年十二月底，投訴人通知食環署，他決定結業，並將於二零零九年一月底終止租約。與此同時，該署及承辦商亦因應他向傳媒所提出的相同投訴，採取多項跟進行動，包括派發通告、張貼告示，以及加強巡查等。

6.　自二零零九年二月起（即租約終止後），投訴人多次向行政長官辦公室投訴食環署沒有妥善處理檔戶霸佔公用桌椅的問題，並要求該署退回租金作為賠償。三月至六月期間，食環署及承辦商多次巡查事涉熟食市場，發現有檔戶在公用座椅及其他公用地方擺放雜物。承辦商遂向有關檔戶發出口頭警告並再度張貼告示。其後的突擊巡查行動再無發現類似情況。

7.　本署就這宗投訴展開調查後，食環署一名高級衞生督察於二零一零年六月巡查事涉熟食市場，發現有檔戶佔用公用桌子擺賣食品，以及在沒有營業的檔位內擺放桌椅。該衞生督察即時向有關檔戶發出口頭警告，並要求承辦商跟進。

8.　食環署表示，檔戶可以「互相協調」如何使用公用桌椅，以方便顧客及便利經營。當接獲霸佔桌椅的投訴，該署會即時處理。

9.　該署拒絕投訴人的索償要求，是因為他已使用事涉檔位，而且他在簽訂租約時亦已知悉有關公用桌椅的安排。

本署調查結果

10.　本署人員曾先後在二零一零年五月、八月及十一月三度於繁忙時間到事涉熟食市場視察，發現有以下情況：

(a)　有檔戶把碗碟、餐具及餐牌等放在他們檔位前的公用桌子上，並向顧客表示若非光顧其熟食檔，不得使用該些桌子；

(b)　某檔戶在其檔位前的公用桌子上擺賣其食品；以及

(c)　某檔戶在部分桌子鋪上枱布，並擺放碗碟和餐具。

本署的評論

11.　食環署一方面開宗明義推行公用桌椅制度，但另一方面卻容許檔戶「互相協調」使用桌椅（上文第 8 段）。可見該署對於熟食市場的桌椅安排舉棋不定、模棱兩可。

12.　本署視察的結果顯示，事涉熟食市場內有檔戶霸佔公用桌椅的情況確實存在，甚或已成積習。事涉熟食市場的公用桌椅制度可說是名存實亡，但食環署職員及承辦商卻長期「沒有發現」濫用的情況。事件顯示，該署過分依賴承辦商，未有盡力履行本身的管理責任。

13.　鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點 (a) 成立。

14.　投訴人的檔位在開業數月後即結業，可能涉及多種原因，本署未能確定是否因食環署管理不善所致。因此，申訴專員對投訴點 (b) 未有定論。

整體結論及建議

15.　總括而言，這宗投訴部分成立。

16.　申訴專員促請食環署：

(a)　全面檢討熟食市場的公用桌椅制度；以及

(b)　責成管理人員密切監察前線巡查人員的工作，加強調查及執法力度。

這宗個案顯示部門處事疏忽及執法不嚴

效率促進組、地政總署、康樂及文化事務署、渠務署、民政事務總署、路政署及食物環境衞生署



個案編號：OMB 2010/1845-9; 2010/3802; 2010/3831
－ 道路維修工程
投訴：效率促進組、地政總署及康樂及文化事務署 — 延誤處理一宗道路維修工程的投訴 — 成立
渠務署 — 同上 — 部分成立
民政事務總署、路政署及食物環境衞生署 — 同上 — 不成立

投訴內容

投訴人向效率促進組轄下的 1823 電話中心（「電話中心」）投訴，指一條通往某遊樂場的行人路因路面下陷出現積水問題。這宗個案先後被轉介到地政總署、康樂及文化事務署（「康文署」）、渠務署、民政事務總署（「民政總署」）、路政署及食物環境衞生署（「食環署」）跟進，但拖延數月，而沒有部門願意承擔維修責任。

事件經過

2.　二零一零年二月，投訴人向渠務署投訴，指事涉行人路有積水問題。渠務署職員視察後證實積水是由於行人路路面下陷，並非渠道問題，故此將投訴轉介路政署及民政總署。其後，兩個部門回覆渠務署，指行人路並非由他們負責維修，渠務署遂將投訴再轉介地政總署跟進。

3.　同年四月，投訴人就同一問題向電話中心投訴。電話中心先後把個案轉介路政署、地政總署、民政總署及康文署跟進。由於一直未有部門確認維修責任，電話中心先後於五月及六月要求有關部門的投訴主任介入處理。最後，地政總署向康文署指出，遊樂場的撥地條款規定後者須負責行人路的維修工作。八月，康文署完成維修工程。

部門的回應及本署的評論

效率促進組

4.　電話中心表示，職員是根據投訴人所提供的資料按指引作轉介，在未有部門承認責任時，曾要求相關部門的管理層介入處理。而且，中心的投訴專責小組亦協助分析及歸納個案，與有關部門跟進。故此，中心在轉介、監察以至提升個案至部門管理層方面已積極跟進。

5.　然而，本署的調查顯示，電話中心職員就投訴人的同一投訴開立不同的個案編號和作出多次內部轉介，亦未知悉個案已提升至有關部門的管理層處理。事涉職員只根據投訴人提供的資料，估算負責維修的部門。此外，投訴專責小組亦未能發揮分析和歸納個案的作用，有效地處理複雜或涉及跨部門的投訴。因此，本署認為，對效率促進組的投訴成立。

地政總署

6.　地政總署表示，曾於二零零九年三月接獲另一宗涉及同一地點的水浸投訴，經翻查遊樂場的撥地資料後，該署確定康文署須負責維修，遂轉介後者跟進。地政總署其後並無收到康文署的回覆，但其職員於同年十月及翌年三月先後進行視察，發現該行人路沒有出現水浸，認為康文署已完成工程，故終結個案。二零一零年四月，地政總署在接獲投訴人的個案後，已一直配合電話中心尋找負責部門。由於該署負責的職員並非處理二零零九年個案的職員，故未有發覺康文署的維修責任，而建議電話中心把個案轉介民政總署及路政署。

7.　本署認為，地政總署於二零零九及一零年的視察，其實未能確定康文署當時是否已完成維修，但卻草率地終結個案。此外，在收到二零一零年的投訴後，地政總署職員未有仔細審閱檔案資料，忽略了二零零九年的檔案已存備相關的撥地資料，結果沒有要求康文署跟進，反而建議電話中心將個案轉介到早已表明沒有維修責任的路政署及民政總署，加劇各部門互相推讓的現象。總括而言，本署認為，地政總署在處理這宗個案時馬虎疏漏。故此，對該署的投訴成立。

康文署

8.　康文署表示，在收到地政總署二零零九年的轉介後，曾於同年六月向地政總署發出便箋，索取進一步資料以確定有關行人路是否納入遊樂場的撥地內，但並無收到地政總署的回覆，而職員則因事忙而未有跟進。此外，職員對撥地條款亦缺乏充分了解和認知，未有徹底翻查撥地記錄，誤以為行人路未有納入遊樂場的政府撥地圖則內，不屬康文署的管理範圍，以致延誤處理道路的維修工作。

9.　本署認為，康文署既沒有切實考慮到遊樂場使用人士的需要，亦未有跟進地政總署二零零九年的轉介，而對於撥地條款也存在誤解。故此，對康文署的投訴成立。

渠務署

10.　渠務署已按照處理涉及跨部門投訴的程序和指引，努力尋找負責維修的部門，並且表示願意承擔行人路的臨時維修工作。

11.　本署認為，渠務署主動提出承擔該行人路的維修責任，實屬難得，但職員曾將投訴人的個案誤置一旁而未有適時跟進，因此，對該署的投訴部分成立。

民政總署

12.　為免工作重疊，造成資源浪費，民政總署有既定指引，不會提供由其他政府部門提供的服務。因此，該署將個案轉介康文署是恰當的做法。

13.　本署認為，民政總署在致力解決地區性問題上有欠積極和主動，但在延誤修復行人路一事上，並無實質責任。故此，對該署的投訴不成立。

路政署

14.　路政署曾進行兩次實地視察，發現事涉行人路不屬該署維修保養範圍，已向電話中心澄清和提供資料。

15.　本署認為，路政署職員就同一投訴重複視察場地，屬審慎之舉，並已按既定程序和指引跟進投訴，故對該署的投訴不成立。

食環署

16.　食環署職員已按照部門的既定指引處理投訴。該署每次接到電話中心轉介後，均有派員巡查及清理積水，並適時告知投訴人調查結果及跟進處理的行動。

17.　本署認為，食環署已按其職能及既定程序清理事涉行人路的積水，因此，對該署的投訴不成立。

建議

18.　申訴專員分別向效率促進組、地政總署及康文署提出以下建議：

電話中心

(a)　檢視及改善處理投訴的程序和儲存投訴資料系統，使職員能及早識別相關的重複來電和投訴；

(b)　主動與來電者確定是否重複投訴，減少就同一事宜開設多個檔案編號；

(c)　在啟動提升個案處理的程序後，讓職員知悉事情的最新訊息和進展；

(d)　加強職員處理跨部門投訴方面的技巧；

(e)　檢討內部轉介機制，避免令市民產生混淆和需要市民重複說明事件；

(f)　改善投訴專責小組在歸納個案方面的工作流程；

地政總署

(g) 協助康文署處理刊憲康樂場地的撥地條款及圖則的資料搜集工作；

(h) 檢討並改善現行的檔案管理系統與程序，協助職員更有效地使用檔案記錄；

(i) 加強職員培訓，協助他們以積極和主動的態度，審慎處理投訴；

康文署

(j) 不時檢討因應此宗投訴而實施的改善措施的成效；改善措施包括翻查康樂場地的撥地條款及圖則資料、加強員工指導，以及設立備存土地記錄的場地資料庫等；以及

(k) 繼續尋求地政總署協助，跟進刊憲康樂場地的撥地條款及圖則資料的搜集工作。

這宗個案顯示部門延誤及推卸責任

郵政署

個案編號：OMB 2010/2186 — 郵件轉遞服務

主要投訴：批核郵件轉遞服務的申請時欠嚴謹 — 成立



投訴內容

二零一零年六月初，投訴人察覺多天沒有收到郵件。他從郵差處得悉，自該月一日起，郵政署已將寄往其住址（「原地址」）給他的信件轉遞至另一地址。投訴人由於本身並沒有申請郵件轉遞服務，故向本署投訴郵政署處事欠嚴謹。

審批郵件轉遞服務申請的程序

2.　郵件轉遞服務申請須以書面提出。申請人前往郵政局辦理手續時，職員會查核其身份證明文件。

3.　郵件轉遞組（「轉遞組」）隨後會向負責派遞郵件到舊地址的郵差查詢派遞情況。如有懷疑，郵差會前往舊地址核實住戶的資料。如舊地址看似空置或有特別情況，郵差須向上級報告，再由上級作實地視察。轉遞組會視乎結果考慮有關申請。

4.　為防止虛假申請，轉遞組會透過平郵將轉遞服務確認信（「確認信」）正本寄往申請人的新地址，副本則以掛號郵件形式送遞到舊地址。

事件經過

5.　事涉的郵件轉遞服務申請乃由一名甲先生於二零一零年五月二十日所提出。職員當時核對了其身份證。其後，郵差到「原地址」核實資料時無人應門，以為單位已空置，遂建議署方批准甲先生的申請。數天後，郵差將掛號確認信送遞到「原地址」，但投訴人的妻子表示並無甲先生在該地址居住。郵差於是通知轉遞組跟進。轉遞組職員致電甲先生。後者解釋，「原地址」的住客與他不和，故訛稱他並非住在該處。職員接納其解釋，郵件轉遞服務申請即日生效。

6.　其後，甲先生申請把投訴人包括在郵件轉遞服務內。他並把有投訴人署名的書面申請及投訴人的身份證副本傳真給郵政署。該申請亦獲批准，並於六月一日起生效。

本署觀察所得及評論

7.　甲先生申請郵件轉遞服務時，郵政署職員只核對其身份證，乃按照當時的程序辦事。然而，該程序實有明顯的漏洞。自二零一零年五月二十七日起，郵政署已加以修訂，要求申請人提供舊地址證明文件的正本。

8.　此外，事涉郵差到「原地址」核實資料時只因為無人應門，便建議署方批准甲先生的申請，且表示甲先生曾在該地址居住。本署認為，此舉實在草率馬虎。

9.　再者，雖然投訴人的妻子已向郵差指出「原地址」並無甲先生居住，但轉遞組職員仍輕信甲先生的一面之詞並批准其申請，做法極為兒戲，亦令發出掛號確認信的程序失去作用。

10.　至於甲先生申請把投訴人包括在郵件轉遞服務內，本署認為，甲先生似乎有意盜取投訴人的郵件。郵政署職員輕易批准了甲先生的申請，可歸咎於該署沒有訂立適當指引，職員因而沒有嚴格審核申請，亦令不法之徒有機可乘。

結論及建議

11.　綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

12.　申訴專員建議郵政署：

(a)　修訂有關程序，訂明郵差前往核實舊地址時若有疑問，應作跟進審查；

(b)　訂立申請把他人包括在已批准的郵件轉遞服務的程序，以及説明所須提交的證明文件；以及

(c)　定期提示職員嚴格遵循有關郵件轉遞服務的程序，小心核對申請人所提交的資料，以及準確填寫核實報告。

這宗個案顯示部門程序欠嚴謹及職員辦事草率

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2009/2183 — 場地監管

投訴：(a) 對某體育總會負責營運的訓練中心監管不善，令一般市民無法使用有關設施；以及 (b) 沒有妥善跟進投訴人就總會拒絕交代不接納其會籍申請一事提出的查詢 — 成立



投訴內容

投訴人聲稱擁有某項體育活動的教練及練習場主任資格。當他得悉該項運動的某體育總會（「總會」）負責營運的訓練中心啟用後，曾參加總會舉辦的訓練初班。在完成訓練課程後，他隨即申請該中心的會籍，並繳交入會費 700 元，以便日後能以個人名義申請租用中心設施自行練習。

2. 然而，總會職員其後致電投訴人，拒絕他的申請，但沒有交代原因。他要求總會書面解釋，以及正式通知他取回已繳付的入會費。為此，他曾致電康樂及文化事務署（「康文署」）查詢，但該署職員表示，訓練中心已交由總會管理，故未能跟進其個案。在向本署投訴時，他仍沒有收到總會的回覆。

3. 投訴人指稱，訓練中心除開辦訓練班的時段外，其餘時間不會開放給市民使用，故懷疑總會把場地的餘下時間作私人用途。他又認為，縱使康文署已把訓練中心交由總會營運，亦絕不能任由總會隨意決定是否開放給市民使用，剝削市民享用有關設施的權利。

體育訓練基地

4. 鑑於本港缺乏專項體育的訓練基地，影響推行有系統的訓練計劃而阻礙長遠的體育發展，康文署進行試驗計劃，把轄下某些使用率偏低的場地改建為體育訓練基地，交由有關的非牟利體育團體負責，而事涉總會所管理的訓練中心便是其中一個基地。根據雙方簽訂的《租賃協議》，總會以自負盈虧方式管理和經營訓練中心，為期七年。

前期籌劃不周

5. 康文署與總會就訓練中心的裝修改建工程意見不合，導致工程由原先預計的三個月，延至約八個月才完成。另外，總會在為中心購買公眾責任保險時，亦因一直未能取得符合康文署要求的條款，而延誤了中心正式啟用。此外，由於地方所限及為安全起見，總會原先計劃的 20 個練習位置，最終只 15 個可用，減低了訓練中心的使用效率。康文署在訓練中心的前期籌劃方面實在有欠周詳。

沒有切實監察履行《租賃協議》

6. 《租賃協議》訂明，訓練中心須在開放時間內非用作訓練用途時，開放給公眾使用。然而，《租賃協議》已踏入第三年，總會仍只提供訓練課程讓市民使用中心設施，未有全面落實開放中心設施，供市民租用作個人自行練習。

7. 雖然康文署聲稱，透過與總會的日常溝通、定期巡察、工作會議，以及總會呈交的中心使用率數據等，監察中心的營運，但本署從康文署的文件中，並未發現該署與總會的正式會議記錄，也沒有總會向該署提交的具體工作計劃和檢討報告。該署顯然沒有切實監察總會履行《租賃協議》。

未有妥善處理投訴

8. 康文署對訓練中心推出會籍制亦毫不知情，直至接到投訴後才向總會了解，並以會籍制限制部分市民使用訓練中心而加以制止，結果導致投訴人因申請會籍被拒而感到不滿。此外，總會亦未有按照《租賃協議》規定，為訓練中心制定處理投訴的政策及程序。

9. 康文署表示，該署職員曾向投訴人解釋，訓練中心已交由總會負責管理及營運，因此其個案會由總會直接跟進。然而，由於投訴人是向該署提出查詢和投訴，即使總會職員表示會直接回覆投訴人，該署仍有責任確保投訴人的投訴獲得妥善處理。事涉職員在接到有關投訴後逾三個星期才向總會查詢，顯然沒有積極及妥善地跟進個案。

結論及建議

10. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

11. 本署建議康文署：

(a) 盡快與總會檢討訓練中心的發展方向及具體工作進程，確保《租賃協議》中承諾的服務得以落實；

(b) 盡快與總會磋商開放訓練中心設施給公眾使用的安排；

(c) 制定具體、有效的溝通機制，加強與總會聯絡，從而有效監察訓練中心的運作；

(d) 督促總會盡快為訓練中心訂立一個有效和切實可行的投訴機制；以及

(e) 加強宣傳，推廣訓練中心的設施及課程，鼓勵市民積極參與該項體育活動。

這宗個案顯示部門監管不善

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2009/3143 — 場地分配

主要投訴：拒絕讓公眾人士與某體育會訓練班的學員共用滾軸溜冰場，處事欠靈活 — 成立



投訴內容

投訴人經常於星期日傍晚帶兒子到康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某滾軸溜冰場（「事涉場地」）練習。但是，在二零零九年八至十月每逢星期日晚上六至八時的時段，康文署把整個事涉場地預留給某體育會舉辦滾軸溜冰訓練班，而且拒絕劃出部分場地讓其他公眾人士使用。投訴人認為該署處事欠靈活，沒有考慮市民大眾的利益。

康文署的回應

2. 事涉體育會是獲康文署資助的團體，可以長期預訂場地，而預訂申請亦會獲優先處理。該署職員在審批該會預訂事涉場地的申請時，亦有依從相關的程序指引，當中包括「在繁忙時間內（包括星期日全日），供長期預訂時數只可佔每月繁忙時間總時數的三分之一」。二零零九年八月，體育會於繁忙時段預訂事涉場地的時數，只佔該月相關時數的 11%，沒有超出規定。另一方面，指引雖訂明「每個場地供長期預訂的設施數目不得超過一半」，但這要求只適用於設有超過一個同類型可供長期預訂設施的場地。由於事涉場地所處的遊樂場內只有一個滾軸溜冰場，故這項規定並不適用。

3. 雖然同區的三個滾軸溜冰場均沒有預設使用人數上限，不過，體育會認為，訓練班學員是初學者，需要足夠空間進行基本技巧訓練。況且，滾軸溜冰屬高速及容易導致受傷的運動，基於安全理由，康文署不能接納投訴人的建議，讓其他市民與訓練班學員共用事涉場地。此外，學員曾強烈要求將訓練班安排在連續的星期日上課，而記錄亦顯示，星期日的課程報名人數較多，出席率亦較高。故此，體育會不贊成將部分訓練班安排在其他時間進行。

4. 公眾滾軸溜冰場亦不宜採用私營真雪溜冰場的運作模式，在訓練班進行期間開放給其他人士使用，因該等私營場地聘有教練及多名工作人員控制秩序及入場人數，確保使用者的安全。況且，體育會舉辦的訓練班收費低廉，無法負擔聘請人手的開支，假如容許其他人士於訓練班進行期間進入場內，便難以保障他們的安全。

5. 康文署於體育會預訂場地後，已在現場張貼告示通知市民。該署會繼續定期監察訓練班的學員人數及出席率，並與體育會聯絡，希望平衡該會及其他市民使用事涉場地的權利。

本署觀察所得及評論

6.　康文署於星期日傍晚的黃金時段把事涉場地預留給體育會專用，既漠視了傍晚是最受歡迎時段的事實，亦未有充分考慮其他市民在有關時段使用該場地的權利。再者，該署認為「預訂的設施數目不得超過一半」的要求不適用於事涉場地（上文第 2 段），故不擬在訓練班進行期間劃出部分場地讓其他市民使用。其實，玩滾軸溜冰無需佔用整個場地，康文署的安排未能平衡各方利益。

7.　此外，該署表示基於安全考慮，拒絕於訓練班進行期間劃出部分事涉場地讓公眾人士使用。然而，該滾軸溜冰場素來不設使用人數上限，不同程度的市民亦會同時使用該場地。康文署顯然是採用了雙重標準。

8.　本署曾翻查《遊樂場所規例》，發現商營真雪溜冰場的發牌條件並不包括入場人數的限制。某個和事涉場地面積相若的真雪溜冰場，可同時容納超過 200 人，反觀訓練班進行期間，事涉場地僅供約 20 人使用，兩者之間差異極大。康文署未能提供充分理據支持有關安排，令人懷疑該署有否善用公共資源。事實上，沒有資料顯示真雪溜冰活動的安全問題較滾軸溜冰活動為小。

結論及建議

9.　總括而言，康文署沒有周詳及認真地考慮各種因素，便決定讓體育會專用事涉場地，未有顧及一般市民的需要和利益。故此，申訴專員認為這宗投訴成立。

10.　申訴專員建議康文署：

(a) 盡快檢討處理團體在繁忙時段優先預訂康體設施的程序，因應不同體育活動的性質，制訂清晰的指引；以及

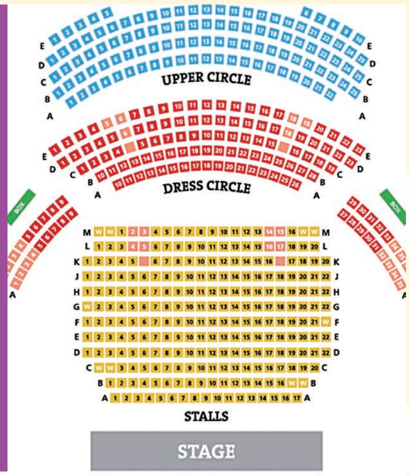
(b) 重新研究「分場共用」的可行性，以平衡體育會和其他市民之間的利益。

這宗個案顯示部門考慮欠周詳，沒有為市民着想

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2010/1675 — 場地減租資助

投訴：新界區演藝場地：(a) 審批減租申請的程序和準則跟市區的場地不同，令人難以適從 — 成立 ；(b) 審批減租申請前要求申請團體先繳交保證金，對財政緊絀者不利 — 不成立；以及 (c) 以滿座的入座率估算活動門票收益及審批減租額的做法不合理 — 部分成立



投訴內容

二零一零年年初，投訴人代表某團體（「甲團體」）向康樂及文化事務署（「康文署」）申請租用新界區某大會堂的文娛廳，以舉辦音樂會。租場申請獲批准後，她提交場地減租申請，但該署要求她先繳交租場保證金，然後才審批其減租申請。此外，康文署以滿座的入座率作為估算音樂會門票收益及批核減租額的依據。結果，該次音樂會不獲減租。

2. 投訴人稱，甲團體以往每次租用市區大會堂的演藝場地時，在繳交租場保證金前均已獲批場租資助。新界區場地的安排則明顯不同，對財政緊絀的租場團體不利，而且，以滿座的入座率作為估算的依據亦不合理。她認為各區演藝場地皆由康文署管理，但處理減租申請的程序和準則大相逕庭，令人難以適從。

康文署的回應

投訴點 (a)

3. 市區及新界區場地對於減租申請的處理方法不一，主要是源於前臨時市政局和臨時區域市政局及相關執行部門所制定的審批準則和程序均不同。例如，市區的「場租資助計劃」提供定額資助（主要設施一律減免 65% 場租）；新界區的「減收場租計劃」所批出的減租額，則視乎活動的收支情況而定，有虧損才可獲減租 50% 至 80% 不等。

4. 康文署於二零零零年接替兩局的職能後，已開始檢討並逐步統一市區及新界區演藝場地有關設施的運作和收費模式，並於二零零八年成立了檢討文化服務收費工作小組。初步的檢討工作現已完成，待與相關決策局商討及進行諮詢後，便可以盡快統一兩區演藝場地的減租計劃。

投訴點 (b)

5. 「減收場租計劃」的其中一項審批準則，是「申請團體被認為是真正需要經濟資助」的非牟利團體，故團體須提交相關活動的詳盡財政預算表。故此，假如申請團體在租場申請獲批後才預備財政預算表，可減少不必要的行政工作，而康文署亦可避免浪費行政資源。

6. 事實上，新界區和市區場地均要求申請者先繳交場租的 25% 作為保證金，不同之處在於，按照市區的「場租資助計劃」，該署會同時審批租場申請及租金資助申請，保證金是以實際租金（即已扣減資助額的租金）計算；而按照新界區的「減收場租計劃」，減租申請是在租場申請獲批及申請人繳交保證金覆實租場後才予處理，故保證金是以基本場租（即原定租金）計算。

7. 甲團體舉辦的音樂會最終獲減租 70%，扣除已繳付的 25% 保證金後，實際上只須另繳 225 元，應不會對其財政構成壓力。

投訴點 (c)

8. 新界區場地的減租申請表雖列明預算票房總收益時須「以滿座計算」，但這其實是指申請團體須詳列門票數量及座位的定價安排。康文署在審批減租申請時，是劃一以 50% 入座率來估算活動的門票收益。事實上，依照甲團體原本提交的財政預算表，事涉音樂會無論是滿座抑或只有 50% 入座率，均會有盈餘，故不會獲得減租。康文署職員曾向投訴人解釋這一點，並建議修訂財政預算表，詳列未曾列明的支出項目，供該署再作考慮。最後，音樂會獲減租（上文第 7 段）。

本署觀察所得及意見

投訴點 (a)

9. 康文署接替兩局的職能逾十年，但至今仍未統一市區和新界區場地的租金資助／減租計劃，以致兩者在審批準則、處理程序及減租額等方面仍存有差異，難免令申請者感到困惑，亦反映該署辦事效率欠佳。

10. 事實上，相關決策局曾多次催促康文署盡早完成劃一設施收費的檢討方案，但事情一直沒有進展。檢討工作雖曾於二零零八年重新展開，惟諮詢工作仍未有確實時間表，情況極不理想。

11. 綜觀以上所述，申訴專員認為投訴點 (a) 成立。

投訴點 (b)

12. 市區和新界區場地要求的保證金百分比原本相同，可是，由於審批減租申請的程序不同，故計算基礎亦有異。新界區場地要求申請團體先繳交保證金，然後再處理其減租申請，故此保證金以原定租金為計算基礎（上文第 6 段）。甲團體認為新界區場地的做法對申請團體構成較大財政壓力，並不合理。這其實是審批減租申請的程序不同所致。

13. 故此，申訴專員認為投訴點 (b) 不成立。

投訴點 (c)

14. 本署曾審閱投訴人的減租申請，確定康文署是以 50% 入座率估算事涉音樂會的收益。然而，減租申請表的確要求團體列明預算票房總收益，並註明「以滿座計」，這難免會令投訴人誤會。

15. 故此，申訴專員認為投訴點 (c) 部分成立。

結論

16. 康文署職員雖然只是按既定政策及指引處理投訴人的減租申請，但投訴始終是因該署未能及早劃一市區和新界區演藝場地的租金及收費而起。整體而言，這宗投訴部分成立。

主要建議

17. 申訴專員建議康文署：

(a) 加快劃一各區演藝場地及設施的收費，制定確實工作大綱及時間表，並進行諮詢，以消除在同一部門內有不同處事方法及收費準則的情況；以及

(b) 即時檢討「場租資助計劃」及「減收場租計劃」的審批準則及申請程序，以及更新新界區演藝場地的減租申請指引。

這宗個案顯示部門辦事效率低及程序欠妥善

勞工及福利局

個案編號：OMB 2009/4463 — 殘疾人士登記證

投訴：無理拒絕「殘疾人士登記證」申請 — 部分成立



投訴內容

投訴人患有小兒麻痺症已逾 50 年。二零零四年，他向勞工及福利局（「勞福局」）轄下康復服務中央檔案室（「檔案室」）提出申請，並獲發「殘疾人士登記證」（「登記證」）。

2. 二零零九年，投訴人申請換領新證。然而，檔案室要求他再次提供醫生證明。由於他近年無需就醫，故此未能提交有關證明。他認為，二零零四年初次申請時所提交的醫生證明，已足以證明其殘疾情況。他指摘有關職員故意刁難，處事不負責任。

本署的評論

3.　部分殘疾人士的狀況可能會因時而異，因此檔案室要求申請人在換證時提供殘疾證明，以核證他們當時的殘疾情況，實屬無可厚非。然而，某些殘疾人士的病患可能導致他們永久傷殘。對於該類個案，檔案室便應酌情處理。

4.　按照常理，投訴人的殘疾情況不會好轉。檔案室應可根據二零零四年的醫生證明，豁免他再提交殘疾證明。

5.　本署認為，檔案室職員堅持要求投訴人重新提供殘疾證明，其處事方式有欠靈活。然而，該名職員在得悉投訴人未能提供最新醫生證明後，亦曾主動與他聯絡，並提議各種辦法，以協助他從其他途徑取得證明。當各種途徑皆不可行，才拒絕其申請。由此可見，有關職員並非卸責，或有意為難投訴人。

6.　有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

其他觀察所得

未有清楚說明可接受的證明文件類別

7.　本署調查發現，除醫療證明外，勞福局還接受其他證明文件，例如社會福利署對傷殘津貼受助人及康復服務使用者的證明、運輸署簽發給傷殘駕駛者的駕駛執照等等。然而，該局的申請指引只列舉了「醫生或專業醫療人員簽發的證明文件」一類。本署認為，此舉實有不足。

對登記證的宣傳不足

8.　此外，本署亦發現，勞福局對有關登記證的宣傳不足。登記證推出已近20 年，簽發的數目卻只佔全港殘疾人士總數約一成，登記率實在偏低。

建議

9.　申訴專員建議勞福局：

(a)　就明顯屬於永久傷殘的申請人，考慮豁免其在換證時重新遞交殘疾證明；

(b)　考慮制定相關指引，協助職員判斷申請人的情況可否獲豁免再提交殘疾證明；

(c)　在申請指引中，具體列出該局一般可接受的各類殘疾證明；

(d)　考慮與社會福利署及運輸署等部門合作，轉介合資格的殘疾人士申請登記證；以及

(e)　制定全面及長遠的宣傳推廣登記證計劃。

這宗個案顯示部門辦事欠靈活

運輸署

個案編號：OMB 2009/4217 — 設立禁區

主要投訴：就設立不准停車限制區一事立場搖擺不定，而且沒有妥善答覆投訴人 — 成立



投訴內容

二零零九年六月至八月期間，投訴人多次透過 1823 電話中心向運輸署投訴，指甲路段經常有人雙行泊車，加上巴士停站，導致交通阻塞，並危及過路的行人。他要求運輸署把甲路段劃定為 24 小時不准停車的禁區，以及在路旁設置欄杆。

2.　運輸署曾給他數次回覆，但前言不對後語，一時表示已在甲路段設立禁區，一時又指會就設立禁區一事進行諮詢，而且沒有回應在路旁裝設欄杆的要求，又提到不在投訴之內的另一個路段（「乙路段」）。投訴人認為該署的立場搖擺不定，而且向他提供的資料內容十分混亂。

事件經過

3.　運輸署在接到投訴人的投訴之前數個月，已因應其他投訴，就於甲路段巴士站一帶設立禁區，禁止車輛於上午七時至晚上七時停泊（7-19 禁區），以及於乙路段巴士站前後設立禁區，禁止車輛於上午七時至午夜十二時停泊（7-24 禁區）的安排，諮詢路政署及警務處。

4.　投訴人於二零零九年六月向運輸署投訴甲路段的交通問題，其後兩度查詢個案進度。該署人員先後於六月底、七月初及八月中發出三封覆函，表示已向路政署發出施工指示，把甲路段的相關區域劃定為 7-24 禁區（其實是 7-19 禁區），又於七月底的另一封覆函中錯誤地表示已於六月底在乙路段的相關區域設立 7-19 禁區（其實是 7-24 禁區）。

5.　九月初，當投訴人再次查詢確實的完工日期時，運輸署人員才發現錯誤，並在覆函中提供正確資料。鑑於設立禁區後交通問題未見改善，該署於十一月初至十二月中再就於整個甲、乙路段（甲、乙為相連路段）設立 7-19 禁區進行諮詢，並於二零一零年一月發出施工指示。然而，新禁區措施於三月中實施後引起區內人士不滿。運輸署其後決定再進行諮詢。

運輸署的回應

6.　運輸署承認職員曾多次在回覆中提供錯誤資料（上文第 4 段），但認為出現錯誤只屬個別事件。事涉職員解釋，是因為須同時處理在兩個路段設立禁區的問題才會出錯，到九月發現時已透過書面回覆提供正確的資料。

7.　至於裝設欄杆的目的，是為了保護行人，不會改善違例泊車的問題，故此運輸署沒有進一步研究這項建議。但是，該署沒有向投訴人解釋其立場。

8.　在整個甲、乙路段實施 7-19 禁區後，由於區內人士強烈反對，指措施對商戶造成不便，運輸署遂於二零一零年三月底與相關人士及政府部門開會，制訂新的方案，並隨即進行諮詢。

本署觀察所得及評論

9.　運輸署職員在答覆投訴人時重複犯錯，雖然她其後已提供正確資料，但沒有特地承認或澄清先前的錯誤，投訴人實無從知悉到底哪次回覆的資料才是正確，故難免感到混淆。此外，該署一直沒有察覺錯誤，顯示其監督制度確有需要檢討。

10.　另一方面，運輸署曾向投訴人表示會就甲路段設立 7-24 禁區進行諮詢，其後卻改成就整個甲、乙路段設立 7-19 禁區進行諮詢，但沒有向投訴人解釋。新禁區措施實行後，區內人士表示反對，運輸署又忽然重新進行諮詢，令人覺得該署在推行新措施前沒有深思熟慮，諮詢工作亦欠妥善。

11.　運輸署不接納投訴人加設欄杆的建議，但仍有責任向他解釋原因，不應隻字不提便作罷。

結論及建議

12.　運輸署在設立禁區一事上立場搖擺不定，而該署職員給投訴人的回覆多次出錯，又沒有適當回應其建議。故此，申訴專員認為這宗投訴成立。

13.　本署建議運輸署：

(a)　訓示事涉職員，須小心處事及承擔責任；

(b)　研究改善監督前線職員的程序；以及

(c)　研究改善設立禁區的程序，小心諮詢，避免予人朝令夕改的不良印象。

這宗個案顯示部門辦事疏忽，欠缺周詳考慮

職業訓練局及學生資助辦事處

個案編號：OMB 2010/1096；OMB 2010/1473 – 持續進修基金

投訴：職業訓練局 — 有關學費資助申請資格的通告含糊不清 — 成立

學生資助辦事處 — (a) 無理要求投訴人就學費資助申請，進一步提交證明文件 — 部分成立；以及 (b) 延誤處理其申請 — 成立



投訴內容

投訴人報讀了職業訓練局（「職訓局」）轄下某學院開辦的課程，當中三個單元科目已登記為持續進修基金（「持進基金」）的「可獲發還款項課程」。完成課程後，他就三個單元向學生資助辦事處（「學資處」）轄下持續進修基金辦事處（「持進處」）申請學費資助。

2. 根據該學院先前發出關於學費資助申請資格的通告，申請人的出席率須達 80% 或以上，而每個單元的總平均分須達 50 分或以上。由於投訴人其中一個單元的出席率只有 74%，因此只獲持進處發放兩個單元的學費資助。其後，他得悉出席率原來是指整體出席率，於是再就未獲學費資助的單元提出申請。

3. 投訴人認為，該學院的通告所載關於出席率的要求並不清晰，而學資處則無理要求他提供進一步文件，以證明其整體出席率符合要求，以及延誤處理他的申請。

職訓局的回應

4. 職訓局承認，該學院與持進處對於出席率有不同理解，而事涉通告有欠清晰。該局會修訂通告內容，定期提醒職員留意處理持進基金申請的指引，並把指引上載內聯網，以免事件重演。

學資處的回應

5. 持進基金申請人有責任提供所須的證明文件。投訴人就有關課程申請學費資助時，只提供了修畢兩個單元的證明文件。持進處鑑於未能確定他的整體出席率，因此只能酌情發放該兩個單元的學費資助。

6. 持進處在收到投訴人就餘下第三個單元的申請，以及於有關學院確定了他的整體出席率後，已向他發放全部資助金。學資處認為，該處並無延誤處理其申請。

本署的評論

7. 本署認為，職訓局未有充分了解學資處對於出席率的要求，而事涉通告的內容亦確實含糊。因此，申訴專員認為，對該局的投訴成立。

8. 至於學資處，本署同意申請人確有責任提交所須文件。可是，事涉的學院當時亦未能提供投訴人的整體出席率證明，而學資處卻要他提交該文件，未免是強人所難。

9. 該學院是因為誤解出席率的定義，所以拒絕再發出文件以證明投訴人的整體出席率符合要求。學資處既是持進基金的營運者，便有責任與職訓局澄清申請資格。但是，學資處在投訴人提出覆核要求後，才與職訓局具體澄清對出席率的要求，致使投訴人的學費資助未能即時全部發放。因此，申訴專員認為，對學資處的投訴點 (a) 部分成立，而投訴點 (b) 則成立。

整體結論及建議

10. 總括而言，申訴專員認為，投訴人對職訓局及學資處的投訴成立。

11. 申訴專員建議職訓局及學資處加強溝通，以免同類事情再發生。此外，學資處日後在處理資助申請時，應多了解申請人的困難及積極與相關教育機構溝通，避免延誤。

這宗個案顯示部門考慮欠周詳及延誤

醫院管理局

個案編號：OMB 2010/0706 — 轉介信

主要投訴：某醫院沒有向投訴人說明轉介信的有效期，以及該局沒有正面回應她對病人聯絡主任的投訴 — 不成立



投訴內容

二零零八年十二月底，投訴人於醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院（「甲醫院」）取得醫生簽發的轉介信。她隨即攜信到該院的內科登記排期，預約診期為翌年八月中。

2. 二零零九年三月，投訴人遷居到另一區。她於同年五月攜同轉介信到該區某醫院（「乙醫院」）再預約診期。然而，乙醫院職員指轉介信已過了有效期，不能為她辦理排期。投訴人不滿甲醫院沒有向她説明轉介信的有效期。她曾向乙醫院的病人聯絡主任求助，但該名主任卻「慫恿」她投訴甲醫院。她於是向醫管局公眾投訴委員會（「投訴委員會」）投訴。可是，投訴委員會回覆稱事件只是由於「溝通上出現誤會」，沒有正面回應她的投訴。

醫管局的回應

轉介信有效期

3.　轉介信載有病人的病情。專科門診診所（「專科診所」）就轉介信訂定有效期，是為了確保病人能盡快到有關專科診所辦理預約手續。專科診所職員會按照分流機制，根據病情安排適當診期。由於同一專科服務在不同醫院的需求會有所不同，輪候時間亦有別，各專科診所會因應本身資源自行訂定轉介信的有效期。因此，病人宜事先自行向有關醫院所屬專科診所查詢。

4.　乙醫院內科就轉介信設定的有效期為四個月。由於甲醫院的轉介信於二零零八年十二月簽發，投訴人在翌年五月到乙醫院預約診期時，轉介信已過了有效期，故該院未能為她辦理。

病人聯絡主任

5.　根據雙方的對話錄音判斷，事涉病人聯絡主任並沒有「慫恿」投訴人投訴甲醫院，而是說明她應聯絡甲醫院澄清。投訴委員會在覆函中亦已解釋有關情況。

本署觀察所得及意見

6.　為轉介信設定有效期，既能顧及病情可能出現變化的病人，亦有助醫管局轄下各醫院運用資源及調節需求，故此並非無理。然而，假如甲醫院的職員當初有提醒投訴人，她便不必白走一趟。

7.　本署人員亦曾翻聽對話錄音，證實事涉的病人聯絡主任只是建議投訴人「聯絡」甲醫院或醫管局反映意見，並無說過「投訴」一詞。然而，由於甲、乙兩醫院均屬醫管局管轄，她既沒有提出實質回覆，亦沒有聯絡醫管局代為反映，故此確實予人推卸的感覺。不過，每間醫院的行政運作獨立，她的回應亦屬無可厚非，投訴委員會亦已向投訴人解釋。

8.　另一方面，既然投訴人已於甲醫院獲安排診期，乙醫院便應盡量為她安排同一診期，這樣既方便病人，無須再取得新的轉介信，亦可為醫管局節省資源。況且，每區都有轉院覆診安排，不會造成不公。

結論及建議

9.　整體而言，申訴專員認為這宗投訴不成立。然而，本署仍建議醫管局：

(a) 整合及公開轄下各醫院的專科診所就轉介信設定的有效期的資料，以便查閱，並提醒前線職員向查詢者解釋有關情況；以及

(b) 檢討為遷居而轉院的病人安排診期的機制。

這宗個案顯示機構的行政安排欠妥善

懲教署

個案編號：OMB 2008/4834 — 服刑人士日記
主要投訴：無理阻撓投訴人於出獄時帶走日記 —
未有定論



投訴內容

投訴人在懲教署轄下某院所服刑期滿獲釋當天，欲帶走在服刑期間以英文撰寫的日記。然而，院所職員認為其中兩頁載有敏感內容，故不准他把日記帶走。投訴人其後按職員要求把該兩頁撕毀，才獲准帶走其餘部分。

2.　投訴人認為，寫日記是服刑人士的權利，管方的做法無理。

懲教署的回應

3.　事涉職員憶述，他在當日向投訴人說明，服刑人士於獲釋時欲帶走的筆記簿，其內容必須通過保安審查。投訴人的日記主要以中文撰寫，但其中兩頁載有英文字母及其他不明符號，而投訴人拒絕透露箇中含意。其後，另一名職員向投訴人解釋，筆記不可以包含符號或密碼。投訴人遂自行撕毀及丟掉該兩頁日記。

4.　懲教署表示，署方並無禁止服刑人士寫日記。在入獄啟導課程，管方已向所有新收押人士講解使用筆記簿的限制。《監獄規則》亦訂明，所有寄給或發自服刑人士的信件，均不可載有任何以密碼表達的信息，以防止非法行為（如策劃越獄等）危及院所的保安及紀律。載有密碼或符號的筆記簿，性質如同載有密碼的信件，故限制服刑人士使用筆記簿的工作程序具法律依據。

5.　假如筆記載有速記符號或密碼，而服刑人士未能提供合理解釋，則管方有權把整本筆記簿沒收或先撕去違規內容，然後發還其餘部分。故此，事涉職員只是依程序辦事。

本署的評論

6.　《香港人權法案條例》訂明「人人有發表自由之權利」。懲教署基於保安理由，就服刑人士的筆記內容施加限制，固然可以理解，但必須有充分理據及小心處理。

7.　投訴人聲稱他以英文撰寫日記，並沒有使用符號或密碼。他其後向本署提供日記餘下部分的副本，並憑記憶重寫已撕毀的兩頁日記的部分內容。重寫的內容乃以英文撰寫，並無符號或密碼，本署遂請懲教署評論。該署指有關內容記述了一些服刑人士在院所內的違紀勾當。事涉職員則表示，投訴人的日記大部分以中文撰寫，而重寫的日記內容與當日被撕去的並不相同。

8.　本署認為，事涉的兩頁日記假如只是記載服刑人士的違紀行為，未必會對院所的紀律和保安構成實質影響。懲教署的處理方法未免小題大做，甚或涉嫌違反《香港人權法案條例》（上文第 6 段）。

結論

9.　鑑於投訴人所提供的日記尚餘部分是以英文（而非中文）撰寫，他亦能憑記憶以英文重寫被撕去的部分內容，相對於事涉懲教署職員所述（上文第 3 段），投訴人的説法較易為人接受。然而，事涉的兩頁日記畢竟已被銷毀，真相無法完全確定，故此，申訴專員未能就投訴作出定論。

10.　儘管如此，這宗個案顯示懲教署的制度及做法存在以下問題：

(a) 該署雖聲稱已透過啟導課程，讓新收押的服刑人士明白有關使用筆記簿的限制，但沒有以書面形式（如講義或通告等）向他們發布相關細節，或將該等資料放置在院所圖書館等地點，以確保他們知悉有關限制。有鑑於此，本署質疑，懲教署職員在執行該些限制時是否已有足夠的法律權力依據。

(b) 根據《監獄規則》的原則，管方在扣起載有符號或密碼的筆記內容後，應存檔於事涉服刑人士的刑罰記錄內，供將來查證。在這宗個案中，院所職員理應把事涉的兩頁日記作同樣處理，而非要求投訴人銷毀。

建議

11.　申訴專員促請懲教署就上述問題進行檢討，謀求改善。該署已接納這項建議。

這宗個案顯示部門的制度及做法的法理依據不足

附件 10

關於《公開資料守則》的個案撮要選錄

(若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。)

香港警務處

個案編號：OMB 2010/2123(I) － 文件的提供

投訴：無理拒絕提供警員的口供副本及對違例泊車的執法指引



投訴內容

二零零九年十月，投訴人收到香港警務處(「警方」)發出的定額罰款通知書(「告票」)，指他違例泊車。他投訴警方拒絕向他提供以下文件：

(a) 票控其車輛的警員的口供副本；以及

(b) 對違例泊車的執法指引。

《公開資料守則》

2. 根據《公開資料守則》(「《守則》」)，除非根據《守則》第 2 部列出的理由，例如涉及第三者資料、防務及保安，以及公務的管理和執行等，否則政府應該向市民提供其管有的資料。

本署調查所得

警員的口供

3. 警方最初表示，只是按照其慣常程序，在投訴人就告票的法律責任提出爭議之前，暫不提供警員的口供。在本署要求下，警方徵詢法律意見。法律顧問認為，鑑於有關口供已經備妥，因此建議警方應允投訴人的要求。警方接納了該項建議。

4. 本署認為，警方在沒有恰當理由下拒絕提供有關警員的口供，是違反了《守則》。

5. 警方解釋，有關指引旨在防止交通意外及維持交通暢順，以提高道路安全。披露指引會令防止交通罪行的工作（《守則》第 2.6(e) 段）及警隊妥善而有效率的運作（《守則》第 2.9(c) 段）受到損害。

6. 儘管本署接納警方的解釋，但仍須指出，警方理應在較早前給予投訴人的回覆中引述《守則》所列的理由，以說明為何不披露有關指引。

這宗個案顯示部門無理拒絕提供資料及沒有引述理由



附件 11

所涉機構在本署進行查訊或調查後主動採取的改善措施實例

(a) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效

機構 （個案編號）	行政改善措施
屋宇署 (2007/4073)	修訂有關披露資料的部門指引，撤銷過往不向公眾披露該署的滲水調查報告的做法，以配合政府的《公開資料守則》。
屋宇署 (2009/0836)	訂定進行視察的時限，以查核該署發出的維修令是否已獲遵從。
屋宇署 (2009/2378)	修訂有關接獲舉報後調查違例建築工程的內部指引，訂明職員若無法進入事涉樓宇，須視察該樓宇的周圍，並從鄰近樓宇進行觀察，盡可能蒐集全面的環境證據，以評估有關構築物是否已存在及結構上安全，才可決定應否暫停跟進個案。
消防處 (2009/1811)	修訂有關安排救護車服務的指引，以統一載送所有本地或內地求診孕婦到就近醫院的做法。
政府總部 **（教育局）** (2010/2854)	訂立更嚴格的審核機制，確保直接資助計劃中學所呈交的資料準確無誤，以免有學生因資料出錯而失去參加中學統一派位的機會。
地政總署 (2009/0211)	在批地文件及豁免證明書上加入有關渠務工程的條款，規定小型屋宇申請人在施工前須先提交排水設施圖及取得批准，避免由於申請人沒有察覺其小型屋宇的排水系統不善，而導致該署可能延遲發出完工證。
郵政署 (2010/0376)	修訂有關程序，就申請郵件暫存及轉遞服務訂立更嚴格的規定，以防止偽冒或欺詐性的申請。
職業訓練局 (2010/2037)	修訂發給監考員的指引，規定監考員須就試場內發生的特別事件提交報告，以備日後接到相關事件的投訴時能夠更妥善處理。

(b) 改進跨部門的協調安排

機構 (個案編號)	行政改善措施
漁農自然護理署 (「漁護署」) 民政事務總署 (「民政總署」) (2010/1411-12)	修訂西貢及大埔民政事務處發出北潭涌關閘准許證的制度及程序，以加強兩個民政事務處之間在發證事宜上的協調。
屋宇署 (2009/5422)	向屋宇署╱聯合辦事處(「聯辦處」)職員發出指引，在接到食物環境衞生署(「食環署」)要求就滲水調查及測試方法提供專業意見時，須作妥善回應，以確保聯辦處更有效率地處理滲水投訴。
食環署 (2008/3210)	向食環署╱聯辦處職員發出指引，假如未能在地區層面解決與屋宇署╱聯辦處的配合問題，應向部門管理層匯報。
政府產業署 (「產業署」) (2008/3649)	在財經事務及庫務局的領導下，運輸署、食環署及產業署在召開會議後成立統籌委員會，共同管理一幢運輸交匯處大樓，以及處理露宿者非法佔用該大樓所構成的滋擾問題。
地政總署 (2010/1118)	改善程序及指引，加強分區地政處與分區測量處之間在更新土地類別記錄方面的溝通，以免忽略採取必要的行動，例如須在收回土地時撤銷土地牌照。

(c) 改善處理市民查詢或投訴的措施

機構 (個案編號)	行政改善措施
食環署 (2010/1037-39)	修訂處理投訴的內部指引，訂明職員須於投訴事項相關的時段內進行實地巡查。
政府總部 (商務及經濟發展局) (2009/3954)	編製及定期更新與申請旅行代理商牌照的常見問題相關的參考及宣傳資料，方便熱線職員答覆查詢和供市民參閱。
香港金融管理局 (「金管局」) (2010/2783)	訂立多項新措施，以提供更方便投訴人的服務，包括撤銷拒絕接聽沒有顯示來電號碼的電話的做法；以及在致投訴人的函件中提供聯絡電話，並註明由金管局投訴組印發的函件無須發信人簽署。

(d) 改善服務的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
食環署 (2010/0740)	修訂指引，規定處理滲水投訴的調查人員在進行「色水測試」時，須使用紫外線電筒檢查有無熒光色滲水。
房屋署 (2009/3695)	就退回公屋租金按金／多繳租金訂定新的服務承諾，並改善監察措施，以便及早發現延誤退回按金／租金的情況。
康樂及文化事務署 (2009/4462)	在為期六個月的試驗期屆滿後，把粉嶺遊樂場因保安理由而須鎖上的一道閘門永久開啟，方便市民來往港鐵粉嶺站。
郵政署 (2007/2760)	就通函郵寄服務推行新措施，讓市民可選擇不收取通函郵件。
市區重建局 (2010/1517)	在編配公共屋邨單位最少五天前，向受市區重建局重建計劃影響的住戶提供可供編配的公屋單位資料，以便他們有充分時間研究有關資料及選擇單位。

(e) 訂立較合理的規則及收費

機構 （個案編號）	行政改善措施
政府總部 **（教育局）** (2010/1874)	放寬津貼學校聘請替任言語治療師的規定，容許在招聘方面有困難的學校以現金津貼支付外聘言語治療師的費用。
醫院管理局 (2007/5624)	修訂內部指引，把保留會計記錄及收回欠款的期限定為七年，避免在病人出院多年後才向他們追討費用。
民政總署 (2010/0401)	訂立規則，要求使用社區會堂／中心設施的申請人在申請時列明共用者的名稱（如有的話），免致日後引起糾紛或投訴。
房屋署 (2007/0149)	參照市值租金而非按照固定金額，以訂立公共屋邨儲物室租金的計算基準。
房屋署 (2009/4411)	審核公屋申請人的入住資格時，採用較為合理的入息準則，以實際清拆寮屋而非公布清拆時他們的入息上限作為計算基準。

(f) 為市民提供更多更清晰的資料

機構（個案編號）	行政改善措施
漁護署 (2008/5307)	在認領流浪動物的申請表格上加入警告字句，說明提供虛假資料須負上刑事責任，並加強宣傳有關程序，以提高市民對這方面的認識。
屋宇署 (2009/3822)	採取新措施，在清拆通知書列明更多關於須進行的修葺工程的詳細資料，並於適當時附加圖片，以免產生混淆或誤會。
衞生署 (2009/4180(I))	安排及宣傳該署的三級制資訊發布策略，以及該署公布涉及私家醫院的嚴重醫療事件資訊的常規做法。
房屋署 (2009/1121)	修訂申請須知及表格，說明當局亦會考慮在工廠大廈進行工廠大廈認可行業以外新行業的申請。
房屋署 (2009/3806)	修訂扣分通知書，以提高上訴機制的透明度。
房屋署 (2009/5416)	在向準租戶發出的配屋通知書上加入提示字句，提醒領取綜合社會保障援助者，他們可向社會福利署申請經濟援助，以繳付租金按金。
電訊管理局 (2009/3131)	加強宣傳工作，以加深市民對《非應邀電子訊息條例》的認識，並提醒他們在簽訂服務合約時須小心留意。
學生資助辦事處 (2009/4669)	提供更清晰的資料，說明持續進修基金可獲發還款項課程及培訓機構的確實定義。
社會福利署 (2010/2076)	在公共福利金的申請指引中加入「非自住物業」的定義，以免引起誤會。

(g) 員工培訓

機構（個案編號）	行政改善措施
機電工程署 (2009/3479)	機電工程署職員被指曾不當地向投訴人表示該署會跟進職權範圍以外的一宗投訴，而且沒有及早告知投訴人有關事實，以致其產生不應有的期望。該署隨後已為員工舉辦處理投訴及溝通技巧方面的工作坊。
房屋署 (2009/3695)	為改進房屋事務主任職系的屋邨管理培訓計劃，編訂一份關於個別員工未完成課程單元的核對清單，以及訂定他們須完成全部單元的時限，以確保所有員工均在指定時間內熟悉各項工作。
破產管理署 (2010/1560)	該署的員工被發現就某宗破產個案發出通知時多番出錯。該署隨後已加強員工培訓。

附件 12

以全面調查方式覆檢的個案索引

投訴事項	部門	原來的整體結論	覆檢後的決定	覆檢後的整體結論	建議數目
個案編號：2009/4243 沒有就某大廈的污水管接駁至投訴人的大廈地界範圍內採取執法行動	屋宇署	查訊： 沒有發現行政失當	維持原來的決定	不成立	2
個案編號：2010/1023(I) 拒絕提供建築小組委員會 I 的 2008 年 11 月會議記錄全文	屋宇署	查訊： 沒有發現行政失當	維持原來的決定	不成立	0
個案編號：2008/3237 對一名接受入境檢查的旅客採取越權行動	民眾安全服務處	全面調查： 不成立	改變原來的決定	投訴不成立，但機構另有失當之處	1
個案編號：2008/3238 對一名接受入境檢查的旅客採取越權行動	入境事務處	全面調查： 不成立	改變原來的決定	投訴不成立，但機構另有失當之處	3
個案編號：2008/6208 延誤處理一宗減刑申請	政府總部 — 保安局	查訊： 沒有發現行政失當	維持原來的決定	不成立	1

附件 13

以全面調查方式覆檢的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

民眾安全服務處及入境事務處

個案編號：OMB 2008/3237-3238 — 檢查證件

主要投訴：民眾安全服務隊隊員要求投訴人的妻子出示旅行證件以供檢查，有越權之嫌 —

投訴不成立，但機構另有失當之處



投訴內容

投訴人的妻子為內地居民。二零零八年五月某天，她在投訴人陪同下由內地抵達香港某出入境管制站時，民眾安全服務隊（「民安隊」）一名隊員兩度請她出示旅行證件讓他檢查，她均予拒絕。投訴人指事涉隊員的做法越權，因為他沒有法定權力提出該項要求。

非本地孕婦旅客

2.　懷孕後期的非本地孕婦旅客在入境前，必須出示已在香港的醫院預約入院分娩服務的證明文件。能出示有關證明的孕婦，入境事務處（「入境處」）會在其旅行證件加蓋特別簽注，日後再來香港時可無須出示醫院預約證明文件。

3.　民眾安全服務處（「民安處」）應保安局要求，調派民安隊隊員協助入境處查核非本地孕婦旅客的旅行證件上是否蓋有該特別入境簽注。

本署首次調查的結果

4.　本署在進行首次調查時注意到，入境處是要求民安處派員「請求」非本地孕婦旅客出示旅行證件以供檢查，而事涉的民安隊隊員確實亦只曾「請求」投訴人的妻子出示旅行證件讓他檢查。該項請求無須法律授權，而她亦當然可以拒絕。故此，申訴專員認為投訴不成立。

覆檢的結果

5.　本署應投訴人所提出的覆檢個案要求，再次進行全面調查。

6. 事情的關鍵在於事涉民安隊隊員有否「要求」投訴人的妻子出示旅行證件讓他檢查。假如他確曾有那樣做，即屬越權。本署認為，該名隊員只是在提出「請求」時或許非常熱衷，但畢竟沒有強逼投訴人的妻子遵從。因此，本署仍然認為他的做法沒有越權。

7. 儘管如此，投訴人質疑民安隊隊員是否有權檢查旅行證件，乃正常不過，因為當局從未告知非本地孕婦旅客有關此項檢查，以及她們可以拒絕民安隊隊員檢查旅行證件的權利。況且，入境處並沒有向民安處清楚說明其隊員其實沒有法定權力檢查旅客的證件。

8. 本署認為，「要求」和「請求」兩者之間的差別十分微妙，非本地孕婦旅客或前線工作人員（包括這宗個案中的民安隊隊員）都未必懂得分辨，可見整項安排實在有欠妥善。入境處亦承認，由民安隊隊員提出查核旅行證件的請求，或許會令非本地孕婦旅客以為他們是獲法律授權執行出入境檢查職務。

結論及建議

9. 鑑於以上所述，申訴專員認為，對入境處及民安處的投訴不成立，但兩個部門卻另有失當之處。

10. 申訴專員提出多項建議，包括：

(a) 入境處日後如需其他機構提供類似協助，應仔細考慮是否涉及法律授權的問題，並向有關機構清楚說明如何執行獲委派的任務及當中的含意；

(b) 民安處在提供類似協助前，應要求有關部門提供準確的資料及清晰的指示，尤其是對於執行有關任務有否法律授權的問題；以及

(c) 入境處應考慮為檢查證件的安排作好適當宣傳，避免引起誤會。

這宗個案顯示部門宣傳不足及指示欠清晰

附件 14

履行服務承諾的統計數字

（二零一零年四月一日至二零一一年三月三十一日）

(A) 查詢*

	回覆時間		
親臨本署或電話查詢	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
	12,093 (100%)	0	0
書面查詢	5 個工作天內	6 至 10 個工作天	10 個工作天後
	174 (77.7%)	49 (21.9%)	1 (0.4%)

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴

	回覆時間		
初步評審或發出認收函件	5 個工作天內（目標：不少於 80%）	6 至 10 個工作天（目標：不超過 20%）	10 個工作天後
	4,491 (99.8%)	8 (0.2%)	0

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	10 個工作天內（目標：不少於 70%)	11 至 15 個工作天（目標：不超過 30%)	15 個工作天後	3 個月內（目標：不少於 60%)	3 至 6 個月（目標：不超過 40%)	6 個月後
	982 (83.4%)	171 (14.5%)	25 (2.1%)	3,172 (74.5%)	1,050 (24.6%)	37 (0.9%)

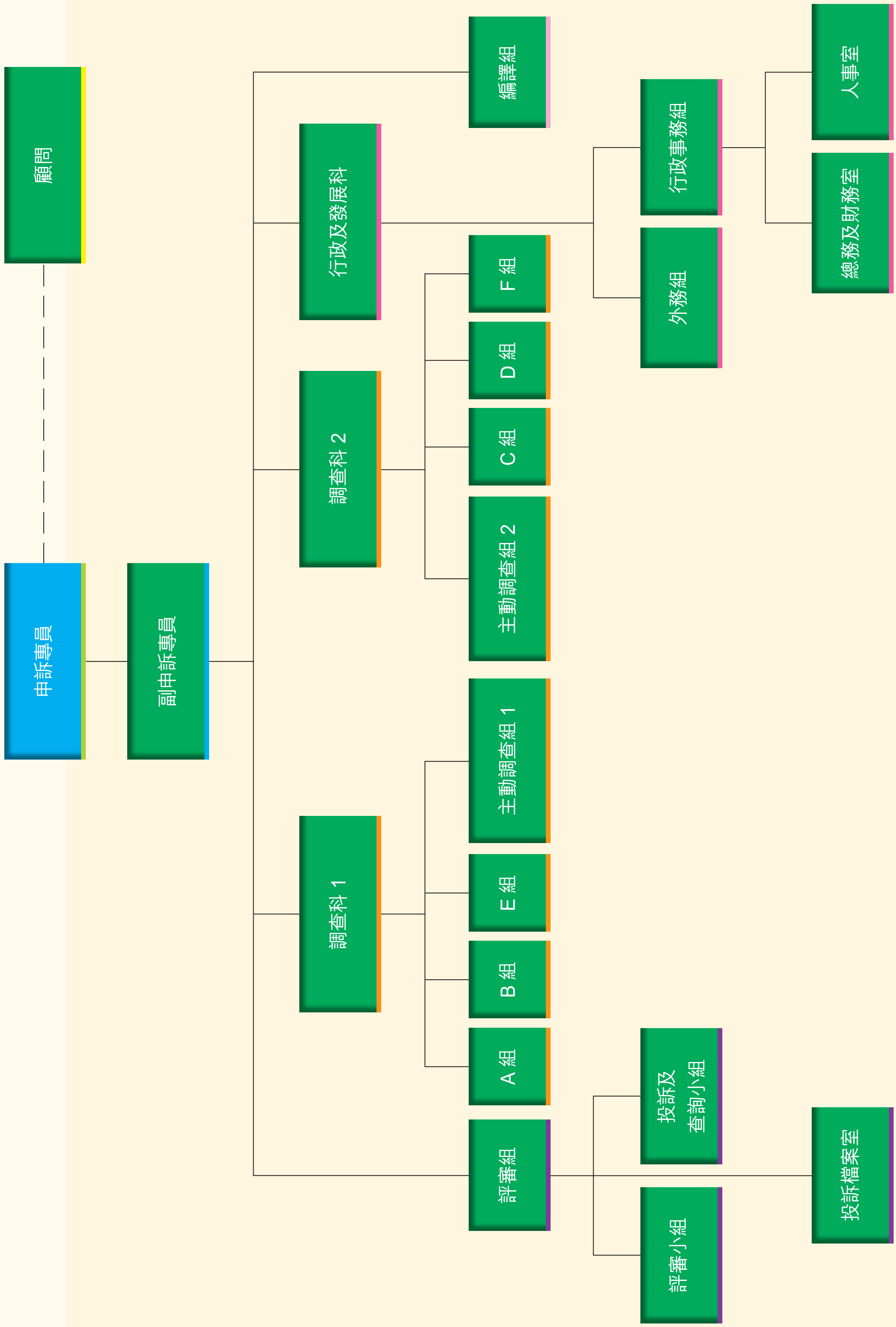
(C) 外展講座

	回覆時間	
邀請本署人員主持講座	10 個工作天內	10 個工作天後
	40 (100%)	0

附件 15

組織圖

申訴專員公署組織圖



附件 16
顧問名單

工程

尹志田先生

何鍾泰博士

周明權先生

梁廣灝先生

陳嘉正博士

鄭恩基先生

謝錦泉先生

法律

王貴國教授

貝力恆先生

陳文敏教授

盧敏超博士

戴耀廷先生

Anne R. CARVER 女士

M. J. A. COORAY 教授

建築測量

陳旭明先生

醫務

何柏松教授

麥列菲菲教授

陳棣光教授

黃重光醫生

黎嘉能教授

懲教及更生事務

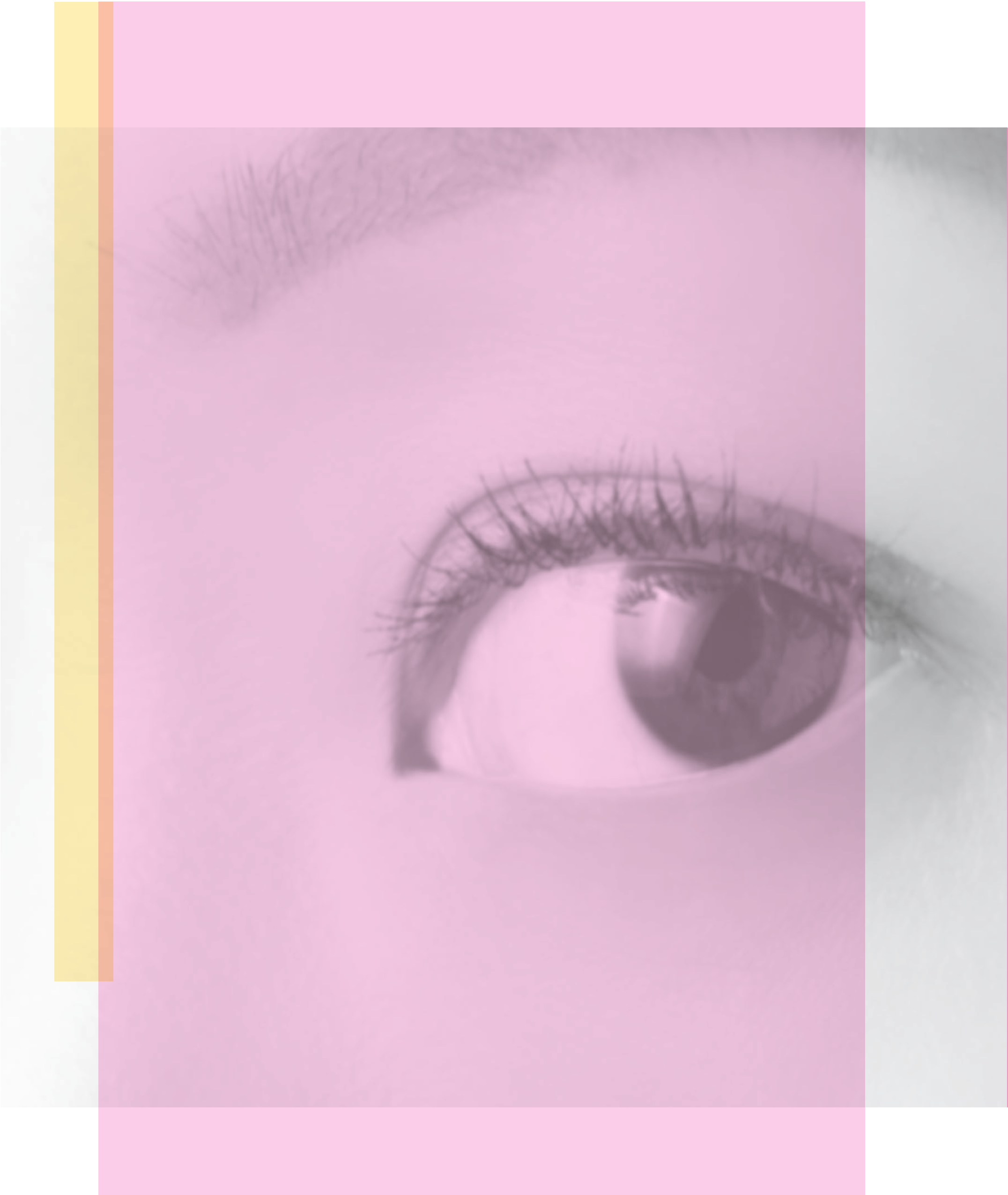
吳宏增先生

* 姓名以筆劃序

附件 17

申訴專員公署的訪客

日期	訪客
2010 年 4 月 16 日	寧波市紀委廉政監督建設專題赴港培訓班學員（由香港金融管理學院安排）
2010 年 4 月 27 日	台灣監察院代表團
2010 年 4 月 28 日	中國社會科學院代表團（由廉政公署安排）
2010 年 5 月 11 日	內地學者（由亞洲法律資源中心安排）
2010 年 5 月 25 日	四川省政府法制辦公室「法治政府建設研討班」學員（由香港公共行政學院安排）
2010 年 5 月 28 日	坦桑尼亞道德委員會代表團（由廉政公署安排）
2010 年 6 月 10 日	2009/10 年度內地法律人員普通法訓練計劃學員（由律政司安排）
2010 年 6 月 11 日	澳門審計署代表團
2010 年 9 月 15 日	山東省監察廳行政執法與監督監察培訓班（由香港理工大學中國商業中心安排）
2010 年 9 月 30 日	北京大學及武漢大學法學院學生和內地非政府機構人員（由亞洲法律資源中心安排）
2010 年 10 月 18 日	寧波市紀委廉政監督建設專題赴港培訓班學員（由香港金融管理學院安排）
2010 年 10 月 18 日	河南省監察廳代表團（由中聯辦安排）
2010 年 10 月 25 至 29 日	監察部代表團
2010 年 11 月 3 日	伊朗監察長 M. Pourmohammadi 先生及政府代表團
2010 年 11 月 25 日	最高人民法院副院長蘇澤林先生
2010 年 12 月 1 日	最高人民檢察院國際合作局局長郭興旺先生
2010 年 12 月 3 日	第八屆貪污研究深造證書課程學員（由香港大學專業進修學院安排）
2011 年 1 月 20 日	國務院港澳辦法律司司長黃柳權先生
2011 年 2 月 23 日	福建省人民檢察院代表團
2011 年 2 月 23 日	福建省監察廳交流團（由香港理工大學中國商業中心安排）



統計圖表

表 1

個案數字

	報告年度[1]				
	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11
I 查詢	**15,626**	**12,169**	**14,005**	**13,789**	**12,227**
II 投訴					
(a) 須處理的投訴	**6,282**	**5,929**	**6,671**	**5,869**	**6,467**
- 接到的投訴	5,606	4,987	5,386 [853]	4,803 [393]	5,339 [627]
- 由上年度轉入[2]	676	942	1,285	1,066	1,128
(b) 已處理的投訴	**5,340**	**4,644**	**5,701 [1,225]**	**4,775 [402]**	**5,437 [611]**
無法跟進處理[3]	**3,624**	**2,667**	**3,017 [814]**	**2,560 [100]**	**2,381 [11]**
已跟進並終結	**1,716**	**1,977**	**2,684 [411]**	**2,215 [302]**	**3,056 [600]**
- 查訊後終結[4]	1,643	1,938	2,437 [224]	2,086 [302]	2,894 [524]
- 全面調查後終結[5]	71	38	247 [187]	126	155 [76]
- 調解後終結[6]	2	1	0	3	7
(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)	**85%**	**78.3%**	**85.5%**	**81.4%**	**84.1%**
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	**942**	**1,285**	**970**	**1,094**	**1,030**
III 已完成的主動調查數目	**4**	**4**	**6**	**7**	**6**
IV 已完成的主動調查審研工作數目	**5**	**2**	**4**	**8**	**10**

註 1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註 2. 在2009/10 及 2010/11年度，分別包括96 及 34 宗重新查訊的個案。
註 3. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或本署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止調查或不予繼續處理。
註 4. 根據條例第11A 條跟進一般性質的個案。
註 5. 根據條例第12條跟進複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註 6. 根據條例第11B 條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
[ ] 表示同類主題投訴個案的數目(2008/09年度前並無劃分此類數據)。

- 有關以上使用的詞彙的詳細定義，請參閱附件1「用語詞彙」。

表 2
接到的查詢／投訴數目

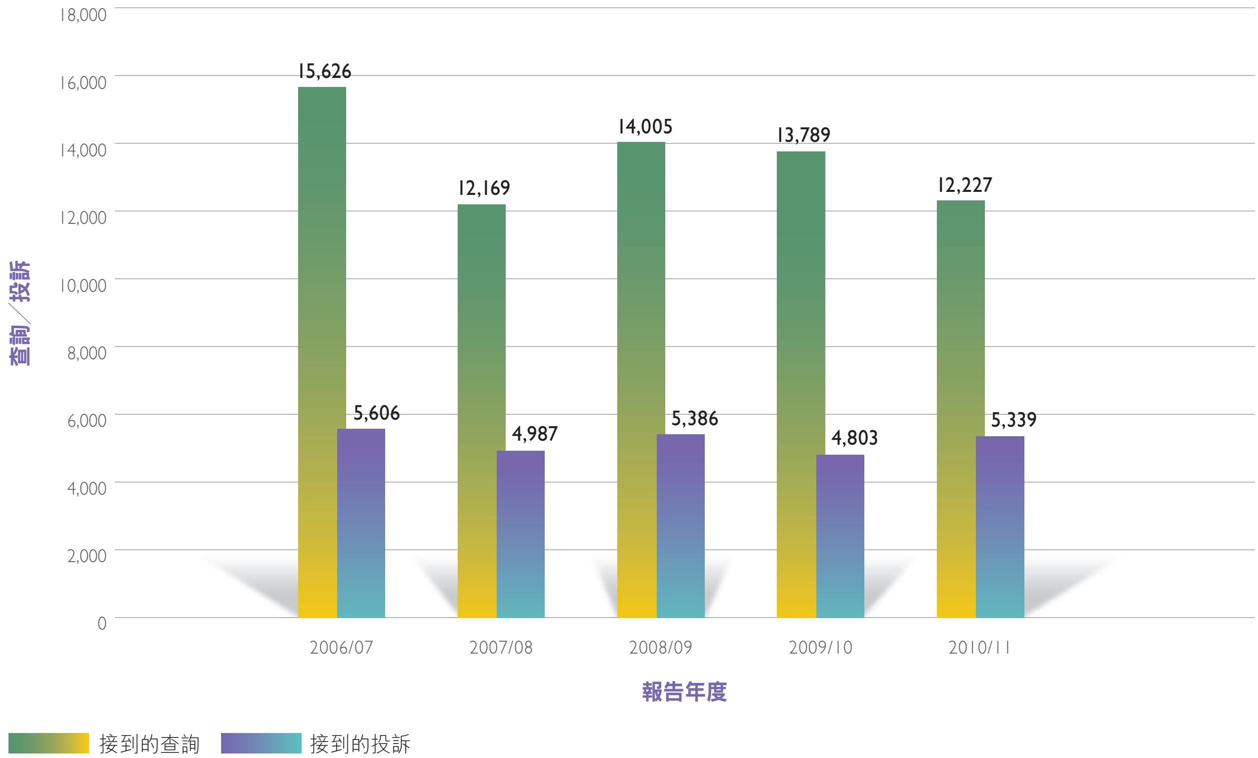


表 3
已處理的投訴個案的性質

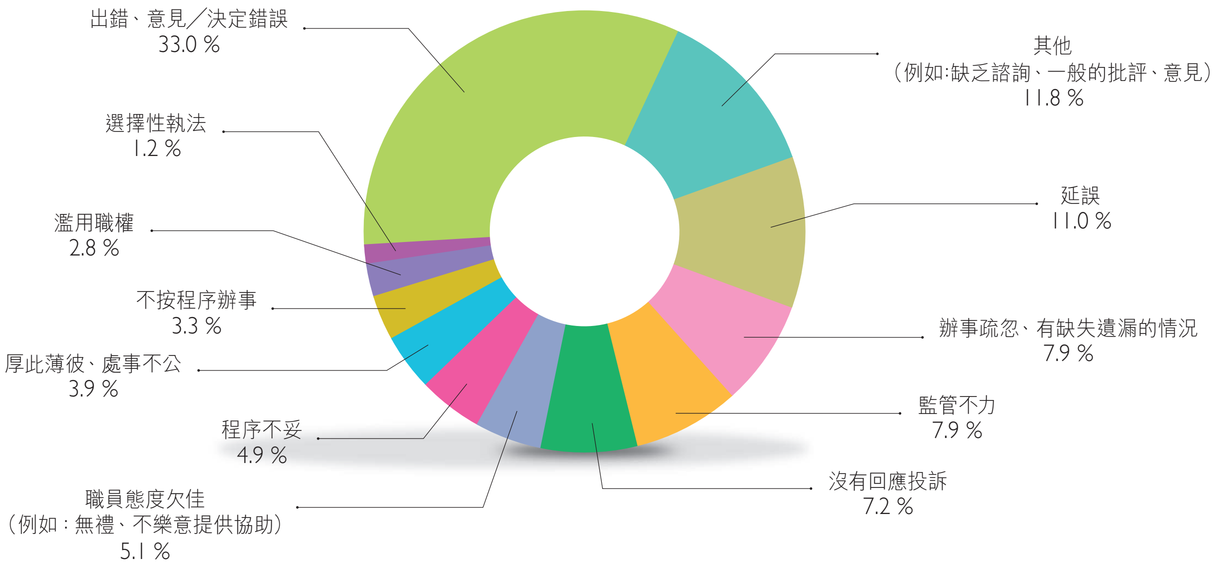


表 4
接到的查詢／投訴分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	192	113
九廣鐵路公司	1	2
土木工程拓展署	7	19
土地註冊處	9	11
工業貿易署	11	6
公司註冊處	14	8
水務署	185	115
司法機構政務長	148	67
市區重建局	25	22
平等機會委員會	31	21
民政事務總署	141	141
民航處	5	4
民眾安全服務處	7	7
立法會秘書處	4	2
地政總署	283	458
地產代理監管局	11	6
行政長官辦公室總務室	1	14
房屋署	761	486
法律援助署	133	73
知識產權署	3	1
社會福利署	392	238
屋宇署	396	341
建築署	15	11
律政司	27	22
政府化驗所	0	1
政府物流服務署	6	2
政府飛行服務隊	3	3
政府產業署	11	10
政府統計處	12	5
政府新聞處	1	2
政府總部 — 公務員事務局	15	13
政府總部 — 民政事務局	3	7

機構	查詢數目	投訴數目
政府總部 — 保安局	15	12
政府總部 — 政制及內地事務局	3	8
政府總部 — 政務司司長私人辦公室	0	1
政府總部 — 政務司司長辦公室	63	39
政府總部 — 食物及衞生局	2	4
政府總部 — 財政司司長私人辦公室	0	1
政府總部 — 財政司司長辦公室	11	6
政府總部 — 財經事務及庫務局	11	9
政府總部 — 商務及經濟發展局	8	7
政府總部 — 教育局	98	85
政府總部 — 勞工及福利局	3	3
政府總部 — 發展局	9	26
政府總部 — 運輸及房屋局	14	13
政府總部 — 環境局	4	6
食物環境衞生署	646	459
香港天文台	7	3
香港考試及評核局	30	26
香港房屋協會	54	45
香港房屋委員會	39	17
香港金融管理局	40	55
香港海關	36	25
香港電台	5	4
香港警務處	378	7
香港藝術發展局	0	1
財務匯報局	0	1
個人資料私隱專員	21	15
差餉物業估價署	30	17
庫務署	5	3
消防處	66	50
消費者委員會	54	26
海事處	10	4
破產管理署	32	12
康樂及文化事務署	194	168
強制性公積金計劃管理局	50	18
規劃署	15	177
勞工處	133	79

表 4　接到的查詢／投訴分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
渠務署	16	21
稅務局	78	40
郵政署	91	69
路政署	30	51
廉政公署	14	2
運輸署	167	173
電訊管理局	38	20
僱員再培訓局	23	15
漁農自然護理署	47	58
審計署	2	2
影視及娛樂事務管理處	0	6
學生資助辦事處	74	41
機場管理局	7	2
機電工程署	31	23
選舉事務處	13	16
衞生署	81	45
環境保護署	48	195
職業訓練局	25	16
醫院管理局	400	209
醫療輔助隊	2	3
懲教署	48	116
證券及期貨事務監察委員會	53	55
合計	**6,227**	**4,841**

註 1.　表1所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是12,227宗及5,339宗。這兩項數字與表4的數字有差別，是因為：
(i)　涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢／投訴數字；以及
(ii)　涉及《申訴專員條例》附表1第II部所列機構，而並非關於《公開資料守則》的投訴，並無列入本表內。
註 2.《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入本表內。

表 5

已處理的投訴個案分布情況：5,437 宗

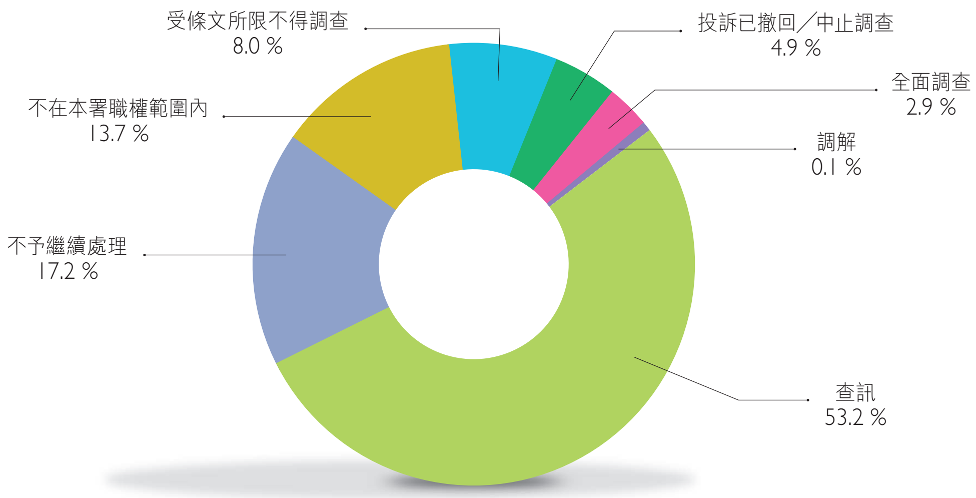
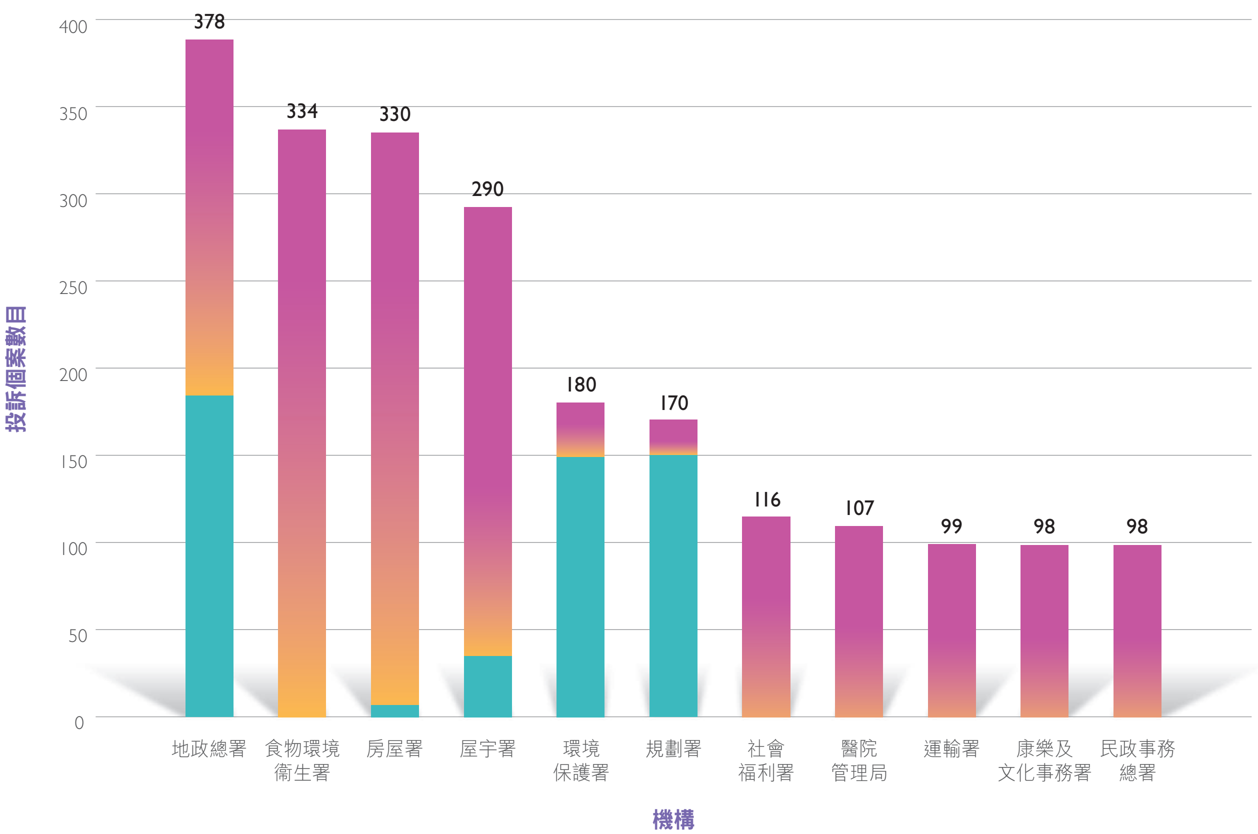


表 6

已跟進及終結的投訴個案：最多人投訴的十一個機構



註 1. 「已跟進及終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註 2. 最多人投訴的十一個機構佔本署已跟進及終結的3,056宗投訴個案的72%。

註 3. ▬ 表示同類主題投訴（源自市民大眾關注的同類課題）。

表 7

以查訊方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	發現有行政失當的個案	並無證據顯示有行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
入境事務處	50	16 (32%)	33 (66%)	1 (2%)	11
九廣鐵路公司	1		1 (100%)		0
土木工程拓展署	12	1 (8.3%)	9 (75%)	2 (16.7%)	0
土地註冊處	3		3 (100%)		0
工業貿易署	2	1 (50%)		1 (50%)	1
公司註冊處	4		4 (100%)		0
水務署	74	37 (50%)	37 (50%)		21
司法機構政務長	9	4 (44.4%)	5 (55.6%)		0
市區重建局	7	2 (28.6%)	5 (71.4%)		3
平等機會委員會	4	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	1
民政事務總署	89	28 (31.5%)	60 (67.4%)	1 (1.1%)	8
民航處	1		1 (100%)		0
立法會秘書處	2		1 (50%)	1 (50%)	0
地政總署	334	42 (12.6%)	141 (42.2%)	151 (45.2%)	19
地產代理監管局	2	1 (50%)	1 (50%)		0
行政長官辦公室總務室	2	2 (100%)			0
房屋署	328	77 (23.5%)	248 (75.6%)	3 (0.9%)	8
法律援助署	26	3 (11.5%)	23 (88.5%)		0
知識產權署	1	1 (100%)			0
社會福利署	113	36 (31.9%)	74 (65.5%)	3 (2.6%)	14
屋宇署	247	122 (49.4%)	123 (49.8%)	2 (0.8%)	5
建築署	3	2 (66.7%)	1 (33.3%)		2
律政司	1		1 (100%)		0
政府化驗所	1	1 (100%)			0
政府物流服務署	1		1 (100%)		0
政府產業署	5	3 (60%)	2 (40%)		2
政府總部					
- 公務員事務局	1		1 (100%)		0
- 民政事務局	2	1 (50%)	1 (50%)		0
- 保安局	2	1 (50%)	1 (50%)		0

機構	投訴個案數目	發現有行政失當的個案	並無證據顯示有行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
- 政制及內地事務局	2		1 (50%)	1 (50%)	0
- 政務司司長辦公室	18	8 (44.4%)	10 (55.6%)		0
- 食物及衞生局	2	1 (50%)	1 (50%)		0
- 財政司司長辦公室	1	1 (100%)			0
- 財經事務及庫務局	5		5 (100%)		0
- 商務及經濟發展局	4		4 (100%)		0
- 教育局	44	13 (29.6%)	29 (65.9%)	2 (4.5%)	5
- 勞工及福利局	3	2 (66.7%)	1 (33.3%)		0
- 發展局	6	2 (33.3%)	4 (66.7%)		0
- 運輸及房屋局	5		5 (100%)		0
- 環境局	2		2 (100%)		0
食物環境衞生署	327	199 (60.9%)	124 (37.9%)	4 (1.2%)	20
香港天文台	1			1 (100%)	0
香港考試及評核局	13	3 (23.1%)	10 (76.9%)		0
香港房屋協會	18	2 (11.1%)	15 (83.3%)	1 (5.6%)	0
香港房屋委員會	9		9 (100%)		0
香港金融管理局	31	9 (29.0%)	21 (67.8%)	1 (3.2%)	1
香港海關	12	2 (16.7%)	9 (75%)	1 (8.3%)	1
香港電台	2	1 (50%)	1 (50%)		0
香港警務處	5	2 (40%)	3 (60%)		0
個人資料私隱專員	7	3 (42.9%)	4 (57.1%)		1
差餉物業估價署	9	4 (44.4%)	5 (55.6%)		1
庫務署	2		2 (100%)		0
消防處	15	1 (6.7%)	14 (93.3%)		2
消費者委員會	14	7 (50%)	7 50%)		3
海事處	6	1 (16.7%)	5 (83.3%)		0
破產管理署	7	1 (14.3%)	6 (85.7%)		0
康樂及文化事務署	91	35 (38.5%)	55 (60.4%)	1 (1.1%)	23
強制性公積金計劃管理局	10	6 (60%)	4 (40%)		3
規劃署	166	2 (1.2%)	14 (8.4%)	150 (90.4%)	1
勞工處	43	6 (14.0%)	35 (81.4%)	2 (4.6%)	0
渠務署	17	3 (17.6%)	14 (82.4.%)		0
税務局	14	6 (42.9%)	8 (57.1%)		2
郵政署	35	25 (71.4%)	10 (28.6%)		2

表 7　以查訊方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	發現有行政失當的個案	並無證據顯示有行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
廉政公署	2		2 (100%)		0
路政署	34	4 (11.8%)	30 (88.2%)		0
運輸署	96	24 (25%)	72 (75%)		2
電訊管理局	11	3 (27.3%)	8 (72.7%)		0
僱員再培訓局	6	1 (16.7%)	5 (83.3%)		1
漁農自然護理署	36	8 (22.2%)	28 (77.8%)		5
影視及娛樂事務管理處	1		1 (100%)		0
學生資助辦事處	30	15 (50%)	15 (50%)		10
機場管理局	3		3 (100%)		0
機電工程署	14	4 (28.6%)	10 (71.4%)		0
選舉事務處	6	4 (66.7%)	2 (33.3%)		1
衞生署	22	9 (40.9%)	13 (59.1%)		1
環境保護署	180	3 (1.7%)	27 (15%)	150 (83.3%)	4
職業訓練局	2		2 (100%)		0
醫院管理局	106	31 (29.3%)	74 (69.8%)	1 (0.9%)	4
懲教署	30	1 (3.3%)	27 (90%)	2 (6.7%)	4
證券及期貨事務監察委員會	42	1 (2.4%)	41 (97.6%)		2
合計	**2,894**	**835**	**1,576**	**483**	**194**

註 1.　《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本表內。
註 2.　提出的建議數目未必與投訴個案數目相等。
註 3.　所有投訴個案在查訊後不論有否發現行政失當，申訴專員均可以就個案提出推行改善措施的建議。

表 8
經全面調查後終結的投訴個案結果：155 宗

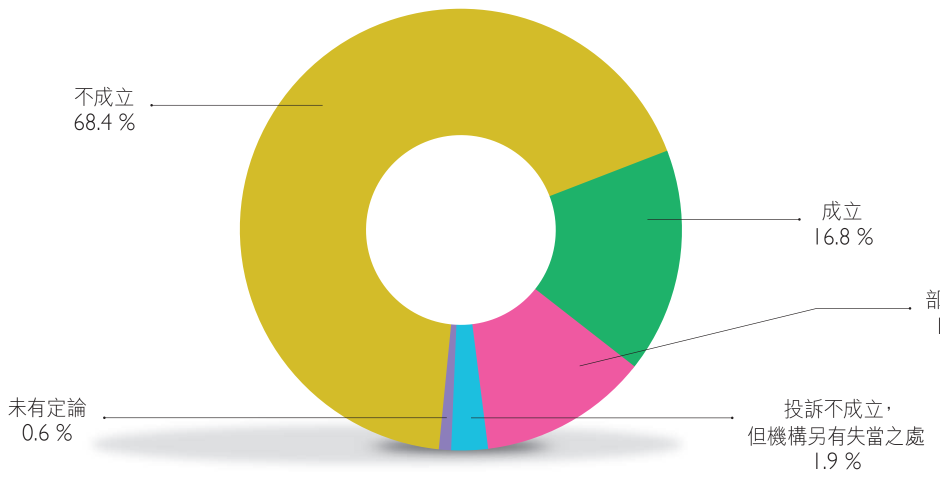


表 9
經全面調查後確定的行政失當類別

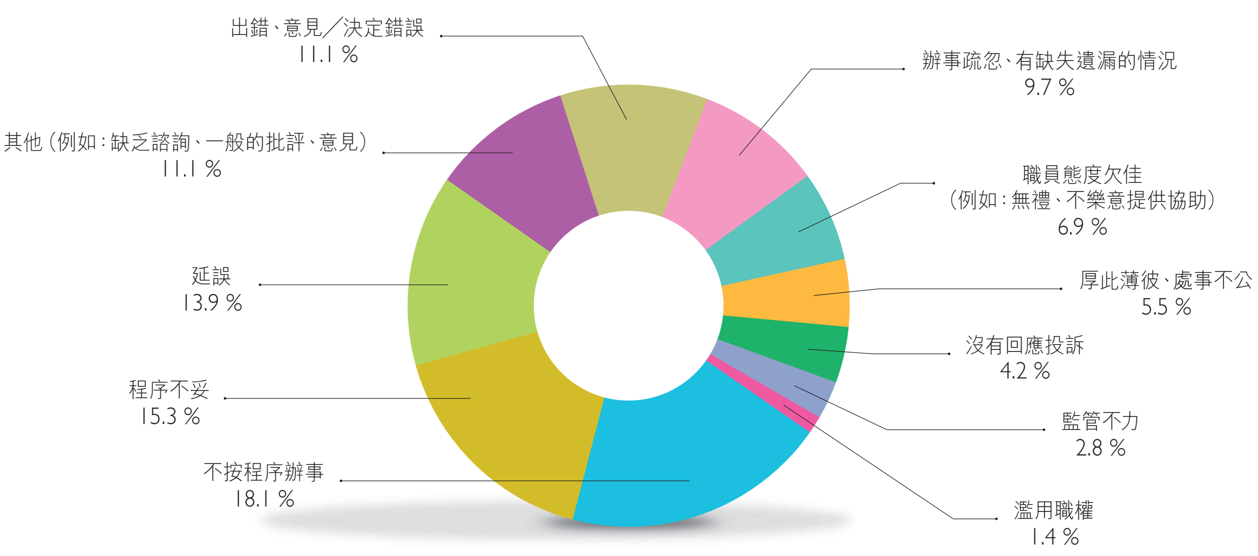


表 10
處理投訴個案所需的時間

整體

時間 ＼ 年度	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11
少於 3 個月	76.3%	68.1%	72.5%	65.3%	80.1%
3 至 6 個月	22.3%	30.4%	26.0%	33.1%	19.3%
超過 6 個月	1.4%	1.5%	1.5%	1.6%	0.6%
投訴個案合計	**5,340**	**4,644**	**5,701**	**4,775**	**5,437**

以全面調查及其他方式處理

時間 ＼ 年度	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11
全面調查					
少於 3 個月	0.0%	0.0%	10.9%	0.8%	50.3%
3 至 6 個月	36.6%	23.7%	73.7%	54.0%	29.0%
超過 6 個月	63.4%	76.3%	15.4%	45.2%	20.7%
投訴個案數目	**71**	**38**	**247**	**126**	**155**
其他方式					
少於 3 個月	77.3%	68.7%	75.3%	67.0%	80.9%
3 至 6 個月	22.1%	30.4%	23.9%	32.6%	19.0%
超過 6 個月	0.6%	0.9%	0.8%	0.4%	0.1%
投訴個案數目	**5,269**	**4,606**	**5,454**	**4,649**	**5,282**





財務報表

截至二零一一年
三月三十一日止年度

KPMG

獨立核數師報告
致申訴專員
（根據《申訴專員條例》在香港成立）

本核數師已審核載於第3至21頁申訴專員的財務報表，該等財務報表包括於二零一一年三月三十一日的資產負債表，連同截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表及現金流量表，以及主要會計政策概要及其他附註説明。

申訴專員對財務報表的責任

申訴專員負責根據香港會計師公會頒布的香港財務報告準則編製財務報表，以真實而公平地反映狀況，並落實申訴專員認為必要的內部控制，以使財務報表不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述。

核數師的責任

我們的責任是根據我們的審核對該等財務報表作出意見，並按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此之外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不會就本報告書的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已按照香港會計師公會頒布的香港核數準則進行審核。這些準則要求我們須遵守道德規範，並規劃及執行審核，以合理確定此等財務報表是否不存有任何重大錯誤陳述。

審核涉及執行程序以獲取有關財務報表所載金額及所披露資料的審核憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷，包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存有重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時，核數師考慮與有關機構在編製真實而公平地反映狀況的財務報表時相關的內部控制，以設計適當的審核程序，但並非為對有關機構的內部控制的有效性發表意見。審核亦包括評價申訴專員所採用的會計政策的合適性及所作出的會計估計的合理性，以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信，我們所獲得的審核憑證是充足和適當地為我們的審核意見提供基礎。

獨立核數師報告（續）
致申訴專員
（根據《申訴專員條例》在香港成立）

意見

我們認為，該等財務報表已根據香港財務報告準則真實而公平地反映申訴專員於二零一一年三月三十一日的財務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

畢馬威會計師事務所
執業會計師

香港 中環
遮打道10號
太子大廈8樓

二零一一年五月十九日

收支結算表
截至二零一一年三月三十一日止年度
（所有數額均以港元為單位）

	附註	2011	2010
收入			
政府資助金	4	$ 89,137,680	$ 90,051,657
政府資助金之攤銷	4	2,965,040	2,965,040
銀行存款之利息收入		3,207,968	5,557,731
其他收入		4,596	2,291
		$ 95,315,284	$ 98,576,719
支出			
營運開支	5	(78,881,194)	(75,871,436)
年度盈餘		$ 16,434,090	$ 22,705,283

全面收益表
截至二零一一年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「年度盈餘」相同，故此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第9至21頁之附註為本財務報表的整體部分。

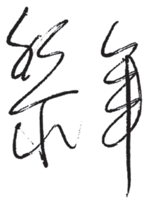
資產負債表
於二零一一年三月三十一日
（所有數額均以港元為單位）

	附註	2011	2010
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	8	$ 79,509,974	$ 82,234,216
流動資產			
按金及預付款項		$ 609,414	$ 700,737
應收利息		1,443,348	1,606,153
原定三個月以上到期之定期存款		289,367,000	275,609,000
現金及現金等價物	9	7,683,120	5,077,773
		$ 299,102,882	$ 282,993,663
資產總額		$ 378,612,856	$ 365,227,879
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 － 非流動部分	10	$ 4,785,535	$ 3,383,900
政府資助金 － 非流動部分	4	73,912,360	76,877,401
		$ 78,697,895	$ 80,261,301
流動負債			
其他應付款項及應計費用		$ 1,783,977	$ 1,857,474
應付約滿酬金 － 流動部分	10	2,536,103	3,948,314
政府資助金 － 流動部分	4	2,965,041	2,965,040
		$ 7,285,121	$ 8,770,828
負債總額		$ 85,983,016	$ 89,032,129

資產負債表（續）
於二零一一年三月三十一日
（所有數額均以港元為單位）

	附註	2011	2010
資金			
累計資金		$ 292,629,840	$ 276,195,750
資金及負債總額		$ 378,612,856	$ 365,227,879

申訴專員已於二零一一年五月十九日批准並授權公布本財務報表。



)
)
) 申訴專員
)
)

第9至21頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表
截至二零一一年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	累計資金
於二零零九年四月一日	$ 253,490,467
二零零九／一零年度資金狀況變動：	
年度盈餘	22,705,283
於二零一零年三月三十一日	$ 276,195,750
於二零一零年四月一日	$ 276,195,750
二零一零／一一年度資金狀況變動：	
年度盈餘	16,434,090
於二零一一年三月三十一日	$ 292,629,840

第9至21頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表
截至二零一一年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2011	2010
營運活動			
年度盈餘		$ 16,434,090	$ 22,705,283
調整：			
利息收入		(3,207,968)	(5,557,731)
折舊		3,905,560	3,876,448
政府資助金之攤銷		(2,965,040)	(2,965,040)
註銷物業、機器及設備之損失／（得益）		2,044	(1,790)
營運資金變動前之營運盈餘		$ 14,168,686	$ 18,057,170
按金及預付款項減少		91,323	96,825
其他應付款項及應計費用（減少）／增加		(73,497)	245,530
應付約滿酬金減少		(10,576)	(1,507,121)
營運活動產生之現金淨額		$ 14,175,936	$ 16,892,404
投資活動			
收取利息		$ 3,370,773	$ 7,583,742
購置物業、機器及設備付款		(1,184,762)	(1,158,818)
原定三個月以上到期之銀行存款增加		(289,367,000)	(275,609,000)
原定三個月以上到期之銀行存款到期		275,609,000	244,193,000
註銷物業、機器及設備所得款項		1,400	1,844
投資活動運用之現金淨額		$ (11,570,589)	$ (24,989,232)

現金流量表（續）
截至二零一一年三月三十一日止年度
（所有數額均以港元為單位）

	附註	2011	2010
現金及現金等價物淨增加／（減少）		$ 2,605,347	$ (8,096,828)
年度開始時之現金及現金等價物	9	5,077,773	13,174,601
年度結束時之現金及現金等價物	9	$ 7,683,120	$ 5,077,773

第9至21頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務報表附註

(除另有註明者外，所有數額均以港元為單位)

1 申訴專員的概況

申訴專員於二零零一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的香港財務報告準則（此統稱包括適用的個別香港財務報告準則、香港會計準則及詮釋），以及香港公認會計準則而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布若干新訂及修訂的香港財務報告準則。這些準則在申訴專員當前的會計期間首次生效或可供提早採納。因首次應用與申訴專員於本財務報表中反映的當前及過往會計期間有關的新準則，並導致會計政策產生任何變動的詳情，載於附註3。

申訴專員沒有採納任何在當前的會計期間尚未生效的新準則或詮釋（參見附註15）。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表是以歷史成本作為計量基準而編製的。

在編製符合香港財務報告準則的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

2 主要會計政策（續）

(b) 財務報表編製基準（續）

管理層會不斷修訂各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

(c) 物業、機器及設備與折舊

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳（參見附註2(e)）。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有）後，按預計可用年限以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

－ 分類為以融資租賃持有的租賃土地	按租賃的剩餘租期
－ 租賃物業裝修	10年
－ 建築物	40年
－ 辦公室設備	5年
－ 辦公室傢具	5年
－ 電腦設備	4年
－ 車輛	5年

資產的可使用年限及其剩餘價值（如有）會每年檢討。

報廢或出售任何物業、機器及設備所產生的損益以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並於報廢或出售日在收支結算表內確認入帳。

(d) 租賃資產

(i) 申訴專員的租賃資產分類

對於申訴專員以租賃方式持有的資產，如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，有關的資產會分類為以融資租賃持有；如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，則會分類為營運租賃。

2 主要會計政策（續）

(d) 租賃資產（續）

(ii) 以融資租賃取得的資產

假如申訴專員透過融資租賃取得資產的使用權，該等資產會以代表租賃資產的公允價值或最低租賃付款現值（以較低者為準）的數額，列入物業、機器及設備，而相應負債則於扣除融資費用後列為融資租賃債務。折舊是按於有關租賃期沖銷資產成本的比率計算，或如申訴專員將相當可能取得資產的擁有權，則按附註2(c)所列資產的可用年限計算。減值虧損根據附註2(e)載列的會計政策列帳。

(iii) 營運租賃費用

假如申訴專員透過營運租賃可使用其他資產，則根據租賃所支付的款項會在租賃期涵蓋的會計年度內，以等額分期在收支結算表內列支，除非另有基準更能代表來自租賃使用該資產的利益模式。營運租賃所涉及的優惠，均在收支結算表內確認為租賃淨付款總額的組成部分。或有租金會在所產生的會計年度的收支結算表內列支。

(e) 資產減值

管理層在每個資產負債表日參考內部和外來的信息，以確定物業、機器及設備會否出現減值跡象，或是以往確認入帳的減值虧損不再存在或已經減少。

假如出現減值跡象，便會估計物業、機器及設備的可收回數額。當資產的帳面金額高於可收回數額時，便會確認減值虧損。

(i) 可收回數額的計算方法

物業、機器及設備的可收回數額，是以公允價值減出售費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除稅前折讓率折讓至現值，而該折讓率應是反映市場當時所評估的貨幣時間價值和該資產的獨有風險。若物業、機器及設備所產生的現金流入基本上不獨立於其他資產所產生的現金流入，其可收回數額便取決於可獨立地產生現金流入的最小資產組合（即一個現金產生單位）。

2 主要會計政策（續）

(e) 資產減值（續）

(ii) 資產減值虧損的撥回

假如用以釐定可收回數額的估計基準出現變化，有關的減值虧損便會撥回。

資產減值虧損的撥回額不會超過資產的帳面價值在往年並無減值虧損而釐定的資產帳面值。減值虧損的撥回在確認撥回的年度內計入收支結算表。

(f) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，其後按攤銷成本列帳。如果貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費以及申訴專員提供的非金錢性福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項，而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金所作的供款，均於產生時在收支結算表內列作開支。

(h) 準備及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某宗或多宗事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

2 主要會計政策（續）

(i) 政府補助金

於有理由確信政府補助金將會收取，而申訴專員將會符合各項附帶條件時，該筆補助金便會初始在資產負債表確認入帳。補償申訴專員開支的補助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的補助金會從資產的帳面金額扣減，並隨後以遞減折舊支出方式按資產的可使用年限在收支結算表內實際確認入帳。

(j) 收入確認

收入按已收取或應收的報酬的公允價值計算。倘若有經濟效益的資源可能流入至申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計算時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

政府資助金根據附註2(i)按應計制入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

其他收入按應計制確認入帳。

(k) 關聯人士

就本財務報表而言，在下述情況下，另一方人士會被視為申訴專員的關聯人士：

(i) 另一方人士有能力直接或間接透過一個或多個中介人，控制或共同控制申訴專員，或對申訴專員的財務及營運決策發揮重大影響力；

(ii) 申訴專員及另一方人士受到共同的控制；

2 主要會計政策(續)

(k) 關聯人士(續)

(iii) 另一方人士是申訴專員的主要管理層成員;或另一方人士的直系親屬;或受該人士控制或共同控制,或對該人士有重大影響力的實體;

(iv) 該另一方人士是第(i)項所述人士的直系親屬;或受該人士控制或共同控制,或對該人士有重大影響力的實體;或

(v) 另一方人士為終止受僱後福利計劃,而該計劃是為申訴專員的僱員或任何作為申訴專員關聯人士的實體而設立的。

一位人士的直系親屬,概指在該人士與實體交易的過程中,會影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 會計政策的改變

香港會計師公會已頒布兩項修訂香港財務報告準則、多項修改準則及兩項新詮釋。這些準則及詮釋在申訴專員當前的會計期間首次生效。當中「香港財務報告準則之改進」(二零零九年)與申訴專員的財務報表有關。

「香港財務報告準則之改進」(二零零九年)造成的影響闡述如下:

因應「香港財務報告準則之改進」(二零零九年)綜合準則中對香港會計準則第17號「租賃」所作的一項修訂,申訴專員已重新評估其租賃土地權益的分類,以確定根據其判斷,是項租賃有否使土地擁有權的絕大部分風險及利益轉移至申訴專員,以致其經濟處境近乎一名購買者。申訴專員的結論是,其位於香港特別行政區的租賃土地權益的分類有變。由於申訴專員認為其經濟處境近乎一名購買者,故此申訴專員不再將該等租賃土地權益歸類為營運租賃。這項會計政策的轉變對當前或先前的年度均沒有實質影響,因為所有有關這類租賃的租賃費用已全數支付,並會在租賃期餘下的年期按年攤銷。

4 政府資助金／政府資助金之攤銷

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。政府資助金之攤銷是政府撥款作為預付營運租賃費用、購置建築物及租賃物業裝修之用，按租約期或資產的可使用年期（分別估計為54年、40年及10年）以直線法計算確認為資助金收入。

	2011	*2010*
政府資助金	$ 76,877,401	$ 79,842,441
政府資助金之流動部分	(2,965,041)	(2,965,040)
	$ 73,912,360	$ 76,877,401

5 營運開支

	2011	*2010*
職員福利支出（附註6）	$ 66,649,755	$ 65,472,567
物業、機器及設備折舊	3,905,560	3,876,448
差餉及管理費	2,118,415	2,145,876
停車位之營運租賃租金	91,200	91,200
核數師酬金	54,000	50,000
宣傳廣播開支	2,186,927	1,312,576
短片製作開支	800,125	-
其他開支	3,075,212	2,922,769
	$ 78,881,194	$ 75,871,436

6 職員福利支出

	2011	*2010*
薪金及津貼	$ 58,892,000	$ 57,638,893
約滿酬金	5,481,298	5,275,472
退休保障開支－強積金計劃	1,156,469	1,210,587
未放取之年假	(33,649)	336,395
其他職員福利支出	1,153,637	1,011,220
	$ 66,649,755	$ 65,472,567

7 主要管理層薪酬

	2011	*2010*
短期職員福利	$ 11,612,905	$ 12,148,098
聘用期結束後福利	1,693,419	1,657,971
	$ 13,306,324	$ 13,806,069

8 物業、機器及設備

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	*建築物*	*租賃物業裝修*	*辦公室傢具*	*辦公室設備*	*電腦設備*	*車輛*	*總計*
成本：								
於2009年4月1日	$74,900,000	$16,800,000	$11,571,835	$ 442,778	$ 703,775	$ 2,060,608	$ 1	$ 106,478,997
增添	-	-	362,968	23,558	27,630	564,862	179,800	1,158,818
註銷	-	-	-	-	-	(1,178)	-	(1,178)
於2010年3月31日	$74,900,000	$16,800,000	$11,934,803	$ 466,336	$ 731,405	$ 2,624,292	$ 179,801	$ 107,636,637
累計折舊：								
於2009年4月1日	$ 9,880,704	$ 2,962,438	$ 7,574,443	$ 49,782	$ 218,909	$ 840,821	$ -	$ 21,527,097
折舊	1,394,220	420,000	1,179,802	92,472	144,777	612,665	32,512	3,876,448
註銷後撥回	-	-	-	-	-	(1,124)	-	(1,124)
於2010年3月31日	$11,274,924	$ 3,382,438	$ 8,754,245	$ 142,254	$ 363,686	$ 1,452,362	$ 32,512	$ 25,402,421
帳面淨值：								
於2010年3月31日	$63,625,076	$13,417,562	$ 3,180,558	$ 324,082	$ 367,719	$ 1,171,930	$ 147,289	$ 82,234,216

8 物業、機器及設備（續）

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：								
於2010年4月1日	$74,900,000	$16,800,000	$11,934,803	$ 466,336	$ 731,405	$ 2,624,292	$ 179,801	$ 107,636,637
增添	-	-	835,584	57,587	88,530	203,061	-	1,184,762
註銷	-	-	-	-	(86,596)	(903)	-	(87,499)
於2011年3月31日	$74,900,000	$16,800,000	$12,770,387	$ 523,923	$ 733,339	$ 2,826,450	$ 179,801	$ 108,733,900
累計折舊：								
於2010年4月1日	$11,274,924	$ 3,382,438	$ 8,754,245	$ 142,254	$ 363,686	$ 1,452,362	$ 32,512	$ 25,402,421
折舊	1,394,220	420,000	1,220,953	98,168	136,219	600,040	35,960	3,905,560
註銷後撥回	-	-	-	-	(83,203)	(852)	-	(84,055)
於2011年3月31日	$12,669,144	$ 3,802,438	$ 9,975,198	$ 240,422	$ 416,702	$ 2,051,550	$ 68,472	$ 29,223,926
帳面淨值：								
於2011年3月31日	$62,230,856	$12,997,562	$ 2,795,189	$ 283,501	$ 316,637	$ 774,900	$ 111,329	$ 79,509,974

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

9 現金及現金等價物

		2011		2010
銀行現金	$	7,678,120	$	5,072,773
庫存現金		5,000		5,000
	$	7,683,120	$	5,077,773

10 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%不等，但扣除僱主的強制性公積金供款。

11 稅項

根據《申訴專員條例》附表 1A第 5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

12 承擔

(a) 於二零一一年三月三十一日尚未支付而沒有在財務報表中反映的資本承擔額如下：

		2011		2010
已訂約	$	15,110	$	800,000

(b) 於二零一一年三月三十一日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

		2011		2010
於一年內繳付	$	7,600	$	7,600

13 累計資金管理

申訴專員在管理資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的資金要求。

14 金融風險管理

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則，例如利率風險、金融工具的運用，以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員涉及的信貸風險、資金周轉風險及利率風險如下：

(a) 信貸風險

申訴專員的信貸風險主要源自現金及現金等價物。管理層已訂定信貸政策，並持續監察這方面的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為資產負債表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表詳述申訴專員金融負債在結算當日之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2011				
	帳面值	*未貼現合約現金流總計*	*一年以下或即時到期*	*一年以上但兩年以下*	*兩年以上但五年以下*
應付約滿酬金	$ 7,321,638	$ (7,321,638)	$ (2,536,103)	$ (2,661,862)	$ (2,123,673)
其他應付款項及應計費用	1,783,977	(1,783,977)	(1,783,977)	-	-
	$ 9,105,615	$ (9,105,615)	$ (4,320,080)	$ (2,661,862)	$ (2,123,673)

14 金融風險管理（續）

(b) 資金周轉風險（續）

	2010				
	帳面值	未貼現合約現金流總計	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下
應付約滿酬金	$ 7,332,214	$ (7,332,214)	$ (3,948,314)	$ (1,741,289)	$ (1,642,611)
其他應付款項及應計費用	1,857,474	(1,857,474)	(1,857,474)	-	-
	$ 9,189,688	$ (9,189,688)	$ (5,805,788)	$ (1,741,289)	$ (1,642,611)

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌100個基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的收入及累計資金於二零一一年三月三十一日便會增加／減少約2,971,000元（二零一零年：2,807,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已計算在同日已存在的金融工具的利率風險內。100個基點的升跌是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二零一零年相同。

(d) 所有金融工具的數額與其於二零一一年及二零一零年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

15 截至二零一一年三月三十一日止年度會計期間已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表公布日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂、新準則及詮釋，惟於截至二零一一年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等新準則。

申訴專員現正評估該等修訂、新準則及新詮釋對首次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等修訂不大可能對申訴專員的營運及財政狀況構成重大影響。

16 比較數字

由於應用香港會計準則第17號「租賃」的修訂，若干比較數字已作調整，以配合當前年度的列報方式。該項新修訂的詳情於附註3披露。